

MENOS BLABLABLÁ MÁS TRANSPARENCIA

INFORME CORPORATIVO INTEGRADO
2019







SOBRE ESTE INFORME / 4

**LA VISIÓN
DE LA ALTA DIRECCIÓN / 5**

Mensaje del presidente / 6

Diálogo con el CEO / 8

NUESTRA IDENTIDAD / 12

Quiénes somos / 13

DKV de un vistazo / 14

Datos clave por área de negocio / 15

Así nos reconocen / 21

**GOBIERNO CORPORATIVO,
ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS / 23**

Gobierno corporativo y ética / 24

Gestión sostenible de los riesgos / 30

ENFOQUE ESTRATÉGICO DKV / 33

Modelo de creación de valor / 34

Plan Voluntad / 35

Plan de Negocio Responsable / 36

Diálogo y gestión responsable
de los grupos de interés / 39

**COMPROMISOS 2020 PARA
UN MUNDO MÁS SALUDABLE / 57**

Gestión responsable / 58

Lenguaje claro y transparencia / 58

Gestión ambiental y lucha contra
el cambio climático / 63Comprometidos con
la salud y el bienestar
de las personas / 69Nutrición y lucha
contra la obesidad infantil / 73

Salud y medioambiente / 77

Bienestar de la sociedad / 78

Comprometidos con las
soluciones innovadoras y
responsables / 84

Innovación / 84

Digitalización y ciberseguridad / 90

Simplicidad con los grupos
de interés / 95

**INFORME DE GESTIÓN
FINANCIERA / 96**

ANEXOS / 98

Análisis de materialidad / 99

Indicadores Grupo DKV / 104

Financieros / 104

Indicadores por grupo de interés / 107

Medioambiente / 116

Índice de contenidos GRI / 118

Carta de compromisos
con el Pacto Mundial / 130

Indicadores RSC de ICEA / 133

CONTACTA CON NOSOTROS / 139

**INFORME CORPORATIVO INTEGRADO
2019**



[102-45]

SOBRE ESTE INFORME

MARCO Y PRINCIPIOS DEL INFORME

El informe corporativo integrado 2019 de DKV tiene como objetivo presentar los resultados económicos, sociales y medioambientales de la compañía, con los compromisos y principales proyectos que generan valor y dan respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Este cuarto informe integrado recoge información financiera y no financiera de la compañía y ha sido elaborado siguiendo los requisitos del Marco Internacional <IR> del International Integrated Reporting Council (IIRC). Este marco de reporte considera que todas las organizaciones dependen de diversas formas de capital para su desarrollo. Derivado de ello, el informe corporativo integrado 2019 de DKV considera los siguientes capitales:



Capital financiero: fondos disponibles en la organización para su uso en la prestación de servicios, obtenidos a través de financiación o generado a través de operaciones e inversiones.



Capital industrial: objetos físicos que están disponibles para una organización para su uso en la prestación de servicios, incluyendo edificios y equipos.



Capital humano e intelectual: competencias, capacidades y experiencia de las personas y su habilidad para innovar e intangibles basados en el conocimiento de la organización.



Capital social y relacional: instituciones y relaciones de confianza con los grupos de interés y capacidad de compartir información para mejorar el bienestar individual y colectivo.



Capital natural: recursos y procesos medioambientales renovables y no renovables que proporcionan los bienes y servicios necesarios para la compañía.

Además, para la elaboración de este Informe se han seguido los siguientes principios:

- Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su opción exhaustiva
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS
- Indicadores de RSC de ICEA

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

Los datos financieros incluyen a todo el Grupo DKV, formado por DKV Seguros, ERGO Vida, Unión Médica la Fuencisla, ERGO Generales, DKV Servicios y Marina Salud. Los datos no financieros no tienen en cuenta Marina Salud ni DKV Servicios (a no ser que se indique lo contrario).

El alcance geográfico de los datos reportados es España, a excepción de los datos de clientes, mediadores y medio ambiente, que incluyen la actividad en Andorra (se indica en caso contrario).

DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

Los contenidos recogidos en el Informe responden a los asuntos relevantes para DKV y sus grupos de interés, así como la capacidad de generar valor de la compañía. Esto se define teniendo en cuenta el análisis de materialidad realizado.

Para la definición del contenido y su calidad se han seguido además los principios de Global Reporting Initiative, GRI, para tal fin.

VERIFICACIÓN EXTERNA

El informe cuenta con la revisión y verificación externa de los contenidos, realizada por KPMG.

LA VISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN



[\[102-8\]](#) [\[102-9\]](#) [\[102-10\]](#) [\[102-14\]](#)

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Uno de los momentos clave para toda empresa es aquel en el que rinde cuentas ante todos sus públicos de interés. En DKV lo hacemos con total transparencia desde hace 18 años a través del informe corporativo que tiene delante.

Sin duda, el año 2019 ha sido clave en la lucha contra el cambio climático, que se ha incorporado con fuerza a la agenda de empresas, instituciones y sociedad. DKV lleva décadas liderando este tema en el sector, reduciendo su impacto ambiental, compensando sus emisiones y realizando una labor divulgativa que pone de manifiesto cómo el medio ambiente influye de manera directa en la salud de las personas, a través de su Observatorio de Salud y Medioambiente.

En 2019 hemos puesto el foco en el plástico y en qué soluciones se deben poner ya en marcha para convertirlo en un aliado y no en el causante de uno de los mayores problemas medioambientales de nuestro siglo, con un observatorio titulado “Contaminación por plásticos. Uno de los mayores desafíos ambientales del siglo XXI”.

De ese informe se desprende que las personas ingerimos de media 21 gramos de microplásticos al mes, el equivalente a una tarjeta de crédito a la semana. A estos datos, ya de por sí preocupantes para nuestra salud, se suman otros, recogidos por el Instituto DKV de la Vida Saludable, relativos a la calidad de los alimentos que consumimos.

Actualmente, uno de los asuntos que más preocupa a los expertos en salud es la gran cantidad de azúcar que consumimos sin tener conciencia de ello. En este sentido, en DKV pusimos nuestro grano de arena para conseguir una sociedad más informada y más consciente de sus decisiones de compra y de consumo elaborando un manifiesto, en colaboración con el dietista-nutricionista Carlos Ríos, creador del movimiento “Realfooding”, que supuso un paso al frente para divulgar los riesgos, las causas y las consecuencias para la salud humana de un consumo abusivo de azúcar.

Pero además, nos comprometimos a actuar para que se implantaran políticas que mejoraran la salud pública y redujeran el consumo de azúcar entre la población, especialmente entre la infancia, como medida para prevenir y combatir la obesidad infantil.

También con el objetivo de promocionar hábitos de vida saludable entre los clientes, DKV lleva más de cinco años trabajando en su plataforma de telemedicina Quiero cuidarme Más. En 2019 hemos dado un salto cualitativo al incluir funcionalidades como un coach de hábitos saludables, una comadrona digital y las videoconsultas con especialistas.

En un momento como la crisis derivada de la COVID-19, la telemedicina se ha mostrado crucial. Por eso, junto con dos asociaciones médicas hemos lanzado el proyecto solidario Médicos frente al COVID, que ha permitido poner a disposición de todos los españoles, de manera gratuita, la plataforma Quiero cuidarme Más, para que puedan hacer consultas desde su casa, permitiéndoles cumplir con las reglas del confinamiento y ayudando, además, a descongestionar las urgencias de nuestros hospitales.

Igualmente, hemos puesto en marcha otro proyecto solidario, Ningún mayor solo, para dar asistencia telefónica psicosocial a nuestros mayores, que en estas circunstancias experimentan un sentimiento de soledad más intenso.

Nuestra filosofía de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio está detrás de otro de los grandes proyectos de DKV en 2019, el Plan Libera, una iniciativa por la que los profesionales sanitarios solicitan y disponen de las autorizaciones médicas de los clientes en el mismo momento que la prescriben, haciendo que los asegurados dejen de preocuparse por ellas, a la vez que disminuye

En un momento como la crisis derivada de la COVID-19, la telemedicina se ha mostrado crucial. Por eso, junto con dos asociaciones médicas hemos lanzado el proyecto solidario Médicos frente al COVID, que ha permitido poner a disposición de todos los españoles, de manera gratuita, la plataforma Quiero cuidarme Más, para que puedan hacer consultas desde su casa, permitiéndoles cumplir con las reglas del confinamiento y ayudando, además, a descongestionar las urgencias de nuestros hospitales.

la carga administrativa y el número de incidencias de los centros médicos.

Puedo afirmar que el proyecto ha sido todo un éxito, pues durante 2019 ha conseguido gestionar más de 70.000 autorizaciones.

Como ya decía en mi carta del año pasado, estos y muchos otros proyectos que podéis encontrar en este informe, no serían posibles sin dos elementos fundamentales: unos resultados económicos sólidos y unos empleados comprometidos, que cada día dan lo mejor de sí mismos.

Del primer factor, me gustaría resaltar que por primera vez DKV ha superado los 800 millones de euros de facturación -818, en concreto-, en los que destaca el crecimiento del ramo de salud individual, con un 8%. De esos ingresos, 30 millones fueron destinados a las comisiones para los mediadores, 408 para los proveedores sanitarios y 107,8 para las nóminas de los empleados y mantenimiento de inmuebles.

A esa cantidad que reciben los empleados hay que sumar otra, que en DKV denominamos salario emocional, que incluye los beneficios sociales de los que disfrutamos todos los que trabajamos en la empresa: seguro médico, un servicio de fisioterapia en la oficina, actividades deportivas, medidas de conciliación... que, aparte de estrechar la vinculación de los empleados, nos han permitido ser reconocidos en 2019, por undécima vez, como una de las mejores empresas para trabajar en España por Great Place to Work, quienes también han premiado a nuestro consejero delegado, Josep Santacreu, como el mejor directivo del año.



[102-10] [102-14] [102-15]

EL SECTOR ASEGURADOR ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO

DIÁLOGO ENTRE EL DR. JOSEP SANTACREU, CONSEJERO DELEGADO DE DKV SEGUROS Y CRISTINA MONGE, POLITÓLOGA, PROFESORA DE SOCIOLOGÍA EN LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA Y ASESORA EJECUTIVA DE ECODES

El Consejero Delegado de DKV, Josep Santacreu, y la politóloga, profesora de sociología en la Universidad de Zaragoza y Asesora Ejecutiva de ECODES, Cristina Monge, dialogan sobre el impacto del sector seguros en el planeta y el papel fundamental de las empresas aseguradoras ante la emergencia climática.

1. Este año se han conocido nuevas investigaciones sobre el impacto del cambio climático, que han generado una mayor sensibilización y movilización social en torno a este tema. ¿Consideran que esa mayor consciencia climática se ha trasladado también a las empresas? ¿Y a las compañías del sector asegurador?

Dr. Josep Santacreu – JS: Más allá de nuevas investigaciones sobre el impacto del cambio climático, yo diría que ya está todo dicho y que es tiempo de actuar.

En 2019 hemos visto un interés creciente de las empresas por el cambio climático. Más compañías han empezado a hablar sobre su impacto en el planeta y, aunque es muy importante que estos temas estén presentes en la agenda empresarial, es igual de relevante que seamos capaces de pasar a la acción y responder ante el cambio climático.

En DKV todo lo relacionado con nuestro impacto en las personas y en el planeta está en nuestra genética. Hace



En DKV todo lo relacionado con nuestro impacto en las personas y en el planeta está en nuestra genética.

Josep Santacreu



La oportunidad vendrá para aquellas empresas que apuesten de una manera real por la gestión y lucha contra el cambio climático.

Cristina Monge

más de 20 años que trabajamos en nuestro proyecto de responsabilidad empresarial que, por supuesto, incluye cuestiones medioambientales, porque verdaderamente creemos que es nuestra responsabilidad actuar ante esta situación.

Cristina Monge – CM: La ciencia ha ido generando un conocimiento cada vez más rotundo y hoy ya es difícil encontrar a expertos que nieguen la existencia de un cambio climático provocado por la acción humana. Y la naturaleza nos lo está recordando continuamente.

Un ejemplo claro es lo que ha pasado en el Mediterráneo, con cuatro fenómenos extremos en 6 meses, que se han llevado por delante el Delta del Ebro, playas, infraestructuras, etc. Las empresas han ido interiorizando una mayor sensibilidad a estos temas, sin olvidarnos del empuje de la juventud. La



protesta contra la inacción frente al cambio climático, saca a la calle a miles de estudiantes en todo el mundo cada viernes.

Para responder a este contexto, el sector asegurador está comenzando a analizar los riesgos que supone el cambio climático para su negocio y deberá proponer nuevas soluciones que respondan a las necesidades de las personas y el planeta. Por ejemplo, en 2019 las catástrofes naturales generaron pérdidas económicas de más de 200.000 millones de dólares, de los cuales el sector asegurador únicamente cubrió alrededor de 70.000 millones, queda un largo camino por recorrer en ese sentido.

2. ¿Qué oportunidades y retos supone la gestión y lucha contra el cambio climático para las empresas?

JS: La lucha contra el cambio climático es una necesidad urgente pero también una exigencia de la ciudadanía, con líderes como Greta Thunberg dando voz a los jóvenes, y esto se ve reflejado hacia las empresas. La sociedad considera que el sector empresarial tiene una gran capacidad para resolver los retos globales y es necesario que desde el sector privado respondamos a estas expectativas y nos convirtamos en un agente de cambio.

Desde DKV hemos demostrado que es posible desarrollar una empresa rentable y sostenible que tenga una mirada más comprometida con el planeta y la sociedad. Desde nuestra experiencia, convertir la responsabilidad en parte de la esencia de la compañía y ser referentes en este sentido, nos permite posicionarnos, diferenciarnos y asegurar el crecimiento rentable y a largo plazo del negocio.

Uno de los grandes retos será integrar el respeto al medioambiente en los valores de las empresas, que forme parte de su día a día. Así, podremos consolidar y avanzar en programas e iniciativas que tengan un impacto positivo en el planeta y ayuden a que las nuevas generaciones tengan un mejor futuro.

CM: La situación actual del planeta demuestra que el capitalismo, tal y como lo conocemos en este momento, es incompatible con la sostenibilidad y, como expone la periodista canadiense Naomi Klein en su último libro, nos aboca a la autodestrucción y a una verdadera crisis ecológica.

En 2019 conocíamos el quinto informe del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) en el que más de 3.000 científicos alertan sobre una evidencia innegable: la temperatura media del planeta ha aumentado 0,85 grados respecto a niveles preindustriales y el nivel del mar lleva aumentando 0,19 milímetros cada año desde 1901 hasta 2010.

El sector empresarial está comenzando a ser consciente de esta situación y desde algunos ámbitos se está incorporando progresivamente la sostenibilidad tanto en los procesos internos como en la oferta de productos y servicios. En algunos casos, con voluntad real de cambio, en otros de una manera más cosmética. La oportunidad vendrá para aquellas empresas que apuesten de una manera real por la gestión y lucha contra el cambio climático.

3. ¿Cómo puede adaptarse el sector asegurador a un nuevo contexto climático?

JS: El sector asegurador -y en general todas las empresas- tendrán que adaptarse a un nuevo contexto climático de forma obligada y necesaria.

El cambio climático impacta de forma directa en la salud de las personas. El incremento de la frecuencia e intensidad de los desastres naturales, sequías, incendios o las temperaturas extremas contribuyen a agravar enfermedades crónicas y aumentar las enfermedades infecciosas, con una mayor incidencia en niños y personas mayores.

Como compañías del sector asegurador, y en el caso de

DKV, centrados en salud, este es un tema crítico. La salud de nuestros asegurados es nuestro principal compromiso, así que en los próximos años debemos continuar estudiando el impacto del cambio climático en las personas y ser capaces de responder con soluciones eficaces.

CM: El cambio climático tiene un impacto directo sobre las democracias y también sobre las empresas. Un ejemplo es el efecto multiplicador de la crisis climática sobre problemáticas previas, es decir, sus consecuencias llegan a todas las sociedades pero en especial, agrava la desigualdad en los países más pobres, con menos recursos para hacerle frente.

Todas las empresas deberán hacer frente a este tipo de situaciones de desigualdad social y económica. Tendrán que adaptarse a una nueva realidad climática y mitigar en la medida de lo posible los efectos del cambio climático, lo que implica cambios en los modelos económicos y en la forma de operar de las organizaciones.

4. ¿Cuál prevén que será el papel de las empresas ante la crisis climática en los próximos años?

JS: Debemos ser agentes de cambio. Tenemos la capacidad y los recursos para actuar ante el cambio climático y



En DKV hemos sido pioneros en el ámbito medioambiental ya que desde 2007 somos una empresa CeroCO2.

Josep Santacreu

contribuir a la adaptación y mitigación de sus efectos. Es nuestra responsabilidad con las personas y será clave para la rentabilidad del negocio a largo plazo, en especial en el sector asegurador. En DKV ya estamos trabajando para desarrollar nuevos productos y servicios con criterios de sostenibilidad.

CM: Las empresas en colaboración con los diferentes agentes sociales deben pasar del compromiso a la acción. Tendrán que generar alternativas para que la imprescindible transición que hay que hacer, y que ya se ha iniciado se haga con justicia y con la implicación del conjunto de actores empresariales, políticos y sociales.



5. DKV ha sido pionera del sector en el ámbito ambiental. ¿Por qué es relevante que una compañía como DKV actúe para frenar el cambio climático? ¿En qué consiste el compromiso de DKV con el planeta?

JS: En DKV hemos sido pioneros en el ámbito medioambiental, ya que desde 2007 somos una empresa CeroCO2. Además, en 2001 publicamos nuestro primer informe medioambiental y social, demostrando nuestro compromiso de transparencia y mejora continua en estos ámbitos.

Con nuestra Política Medioambiental y Energética y mediante el Sistema de gestión Medioambiental seguimos trabajando cada año para reducir nuestros consumos de electricidad, agua y otros recursos.

Ahora queremos dar un paso más en nuestro compromiso y tener una posición pública más clara y directa, un rol activista que anime a las organizaciones a sumarse a ser el cambio que el planeta y la sociedad necesitan.

6. En 2019 se cumplen 11 años desde la primera publicación del Observatorio de Salud y Medio Ambiente, iniciativa de DKV y ECODES. ¿Qué valoración hacen del trabajo realizado en estos años? ¿Cuál será el futuro del Observatorio?

JS: El Observatorio DKV de Salud y Medioambiente nació con el objetivo de convertirse en un “think tank”, una fuente de conocimiento, experiencia y opinión en todo lo relacionado con el impacto del entorno en la salud de las personas.

En 2019 hemos publicado un nuevo informe sobre un tema crítico, como es la contaminación por plásticos y sus efectos en la salud de las personas. Además, hemos compartido noticias e información sobre las últimas investigaciones en este ámbito en nuestro blog Tres Sesenta de DKV, para continuar sensibilizando a nuestros grupos de interés sobre los efectos del cambio climático.

CM: Este Observatorio es fruto de una alianza fructífera y que lleva desde 2008 adelantando problemas medioambientales que ahora están presentes en la agenda política, social y de los medios de comunicación, como la contaminación generada por los residuos plásticos, la contaminación atmosférica y acústica o enfermedades relacionadas con el cambio climático.

Desde ECODES estamos encantados con esta alianza y seguiremos avanzando en el desarrollo de nuevas publicaciones, porque nadie pone en duda ya los efectos de la crisis climática en la salud de la ciudadanía.



NUESTRA IDENTIDAD

QUIÉNES SOMOS

[102-2] [102-6]



DKV es una **empresa de SEGUROS PERSONALES, especializada en SALUD**, comprometida con las personas y orientada al desarrollo sostenible



Forma parte de **ERGO**, uno de los mayores grupos aseguradores **EUROPEOS**, propiedad al 100% de Munich Re AG, compañía **LÍDER** en reaseguros a nivel mundial



DKV se caracteriza por la innovación en sus productos y por el desarrollo de una política empresarial **ORIENTADA AL CLIENTE** que garantiza solidez, seguridad y una calidad excelente en sus servicios

Propósito

NOS ESFORZAMOS POR UN MUNDO MÁS SALUDABLE

Visión

Queremos ser la opción de referencia para los que desean cuidar su salud y a los suyos a lo largo de su vida

Misión

Contribuimos a la mejora de la salud y el bienestar de las personas a través de seguros y soluciones excelentes, de forma responsable

Valores



VALENTÍA



AUTENTICIDAD



HONESTIDAD



SIMPLICIDAD



CALIDEZ

DKV SEGUROS Y REASEGUROS SAE (MATRIZ)

100% ERGO Vida y Generales	100% DKV Seguros	100% DKV Seguros	100% Unión Médica La Fuencisla	100% DKV Servicios	65% Marina Salud
SEGUROS DE VIDA Y HOGAR	SEGUROS DE HOGAR Y DECESOS	SEGUROS DE SALUD, ACCIDENTES Y RENTA	SEGUROS DE SALUD	SERVICIOS DE SALUD Y BIENESTAR	DEPARTAMENTO DE SALUD DE DENIA
ERGO	DKV Seguros	DKV Salud	DKV Salud	DKV Salud y bienestar	 marinaSalud

Fundación
INTEGRALIA DKV

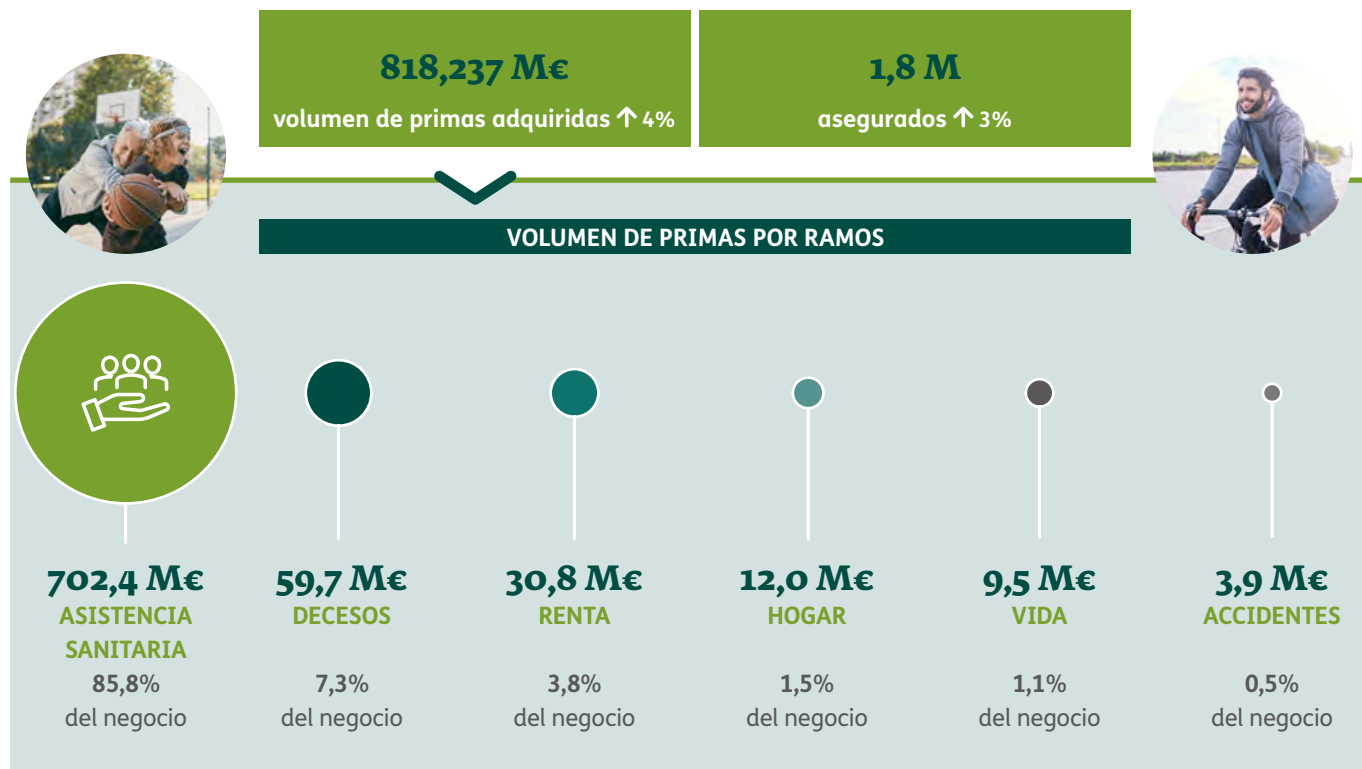
Creada en 1999 por DKV Seguros para facilitar la integración social y laboral de las personas con discapacidad. Actualmente emplea a casi 500 personas en siete centros de España además de impulsar programas de cooperación internacional en otros países.

MENOS BARRERAS, MÁS INTEGRACIÓN



[102-7]

DKV DE UN VISTAZO



DATOS CLAVE POR ÁREA DE NEGOCIO

SALUD

Desde el ramo de Salud queremos acompañar a los clientes en todas las etapas de su vida con el objetivo de promover la salud, la prevención y la gestión de las enfermedades. Para conseguirlo, desarrollamos una amplia variedad de herramientas y servicios, dando especial importancia a los medios digitales.



570.842 €

Primas netas
[Miles de euros]

↑ 3%



812.941

Asegurados

↑ 7%



1.069.352

Consultas de
atención primaria

↑ 3%

2.860.048



Consultas
de atención
especializada

↑ 3%

2.811.699



Pruebas
diagnósticas

↑ 4%

44.860



Ingresos
hospitalarios

↓ 3%

12.613



Cirugías
ambulatorias
hospitalarias

↑ 15%

2.945



Partos totales

↓ 10%

7.242



Número de
clientes con
tratamientos
oncológicos

71,6 %



Dinero gastado
en pagar actos
médicos vs
primas

8,1 /10



Recomendación
en Salud

2.903



Servicios
complementarios
comercializados
por DKV Club
Salud y Bienestar

↑ 95%

22.480



Asegurados que
han utilizado
servicios
complementarios

↑ 166%

49



Empresas que
forman parte
de Salud&Co

↑ 21%

2.212



Casos de gestión
Third Party
Administrator
Internacional

↑ 87%

[102-2]

ESPACIOS DE SALUD DKV

Los espacios de salud DKV son un innovador concepto de servicio de asistencia sanitaria privada que se centra en la calidad. Estos espacios disponen de las mejores tecnologías en radiología, mamografía, ecografía, extracciones de sangre, rehabilitación, servicio dental integral y otras múltiples las especialidades médicas.

2 Centros dentales
22 Centros mixtos y policlínicos
8,3 Índice de satisfacción
237.668 Pacientes atendidos



RENTA Y ACCIDENTES

Los seguros de Renta de DKV incluyen una prestación económica diaria para clientes en situación de baja laboral por enfermedad o accidente que brindan la tranquilidad de mantener su economía y centrarse en su recuperación. En el caso de los seguros de Accidentes, este servicio es una garantía opcional.



30.751 €

Primas netas en RENTA
[Miles de euros]

↑ 4%



57.561

Asegurados en RENTA

↑ 5%



14.127 €

Indemnizaciones
[Miles de euros]

↓ 1%



3.892 €

Primas netas en ACCIDENTES
[Miles de euros]

↓ 6%



41.845

Asegurados en ACCIDENTES

↓ 8%



693 €

Indemnizaciones
[Miles de euros]

↓ 21%

SEGUROS GENERALES HOGAR

DKV ofrece una extensa gama de coberturas para garantizar la completa protección del hogar a través de soluciones como la asistencia informática y tecnológica remota.

Ante el aumento de eventos climatológicos y para responder a las nuevas necesidades de los clientes, innovamos cada vez más en nuevas soluciones como la aplicación web Meteosim. Esta herramienta permite que todos los expedientes climatológicos se puedan apoyar en información instantánea de datos meteorológicos para agilizar los tiempos de resolución de los expedientes.

En este último año hemos revisado determinados procesos en el ramo de Hogar con el objetivo de mejorar nuestra agilidad de gestión y la satisfacción de los asegurados.

En 2019, lanzamos una encuesta a clientes para conocer su percepción sobre nuestros servicios.

El Departamento de Hogar fue reconocido como el más valorado según la encuesta E+ con respecto a la evolución en el proceso de mejora.



12.020 €

Primas netas
[Miles de euros]

↓ 7%



61.272

Asegurados

↓ 8%



6.028 €

Indemnizaciones
[Miles de euros]

↑ 6%

DECESOS

El ramo de Decesos incluye múltiples coberturas y servicios asistenciales novedosos para la cartera de asegurados. En 2019 destacan iniciativas como la atención psicológica en procesos de final de vida y paliativos, que por primera vez en el mercado se incluye dentro de un seguro de decesos o el borrado de la huella digital, que permite dar de baja todas las cuentas online del asegurado (email, redes sociales, webs, servicios en la nube, etc.).



59.694 €

Primas netas
[Miles de euros]

↑ 2%



603.440

Asegurados

-



15.232 €

Indemnizaciones
[Miles de euros]

↑ 1%

[102-2]

ECOFUNERAL SE EXTIENDE A CERCA DE 100 CIUDADES

Cinco años después de su lanzamiento en Barcelona, el primer seguro de decesos ecológico ya está disponible en 11 provincias del territorio nacional y en 94 municipios. Para reducir el impacto medioambiental del sepelio, el seguro contempla el uso de ataúdes con madera de proximidad y con certificado de explotación sostenible de bosques, urnas biodegradables y sin tóxicos, coronas de planta viva u ornamentos sin plásticos, metales ni espuma tóxica, recordatorios de papel reciclado y crematorios con filtros de emisiones y reciclaje de metales, según la disponibilidad geográfica.



VIDA

La actividad de DKV en el ramo de seguros de Vida se centra en la comercialización de coberturas de vida riesgo a través de tres modalidades: Individual, Modular y Colectivo, así como en la administración de la cartera de los contratos de Vida ahorro.

En 2019, cabe destacar que el índice de satisfacción y experiencia de los clientes de prestaciones de Vida alcanzó el 62,6% sobre 100 (Net Promoter Score)



9.463 €

Primas netas
[Miles de euros]

↓ 4%



18.409

Asegurados

↓ 4%



16.657 €

Indemnizaciones
[Miles de euros]

↓ 9%

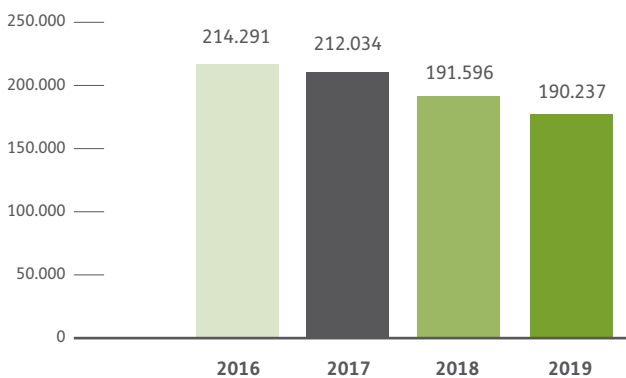


MUFACE Y MUGEJU

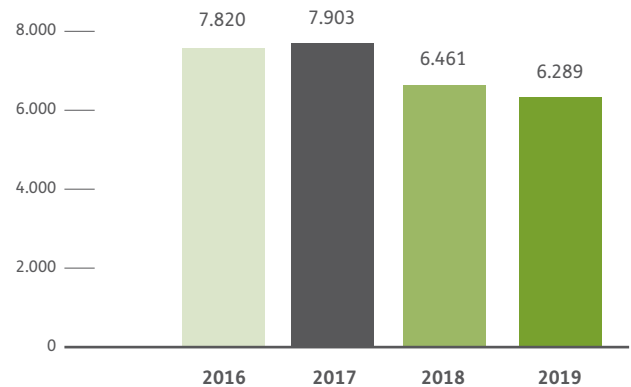
Los asegurados adscritos a DKV a través de los conciertos suscritos para la asistencia sanitaria en territorio nacional con la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE) y con la Mutualidad General Judicial (MUGEJU) suponen un 24,5% de la cartera de Salud. La cifra es buen reflejo del compromiso de la compañía con el modelo de mutualismo administrativo, el más relevante y antiguo de colaboración público-privada de nuestro país.

Estos colectivos, por lo ajustado de sus primas, requieren una actitud gestora permanente en el control de los costes asistenciales. La cifra de asegurados públicos disminuyó ligeramente en 2019, producto de las medidas de concentración de la oferta asistencial en determinadas zonas geográficas realizadas en el año anterior.

MUFACE



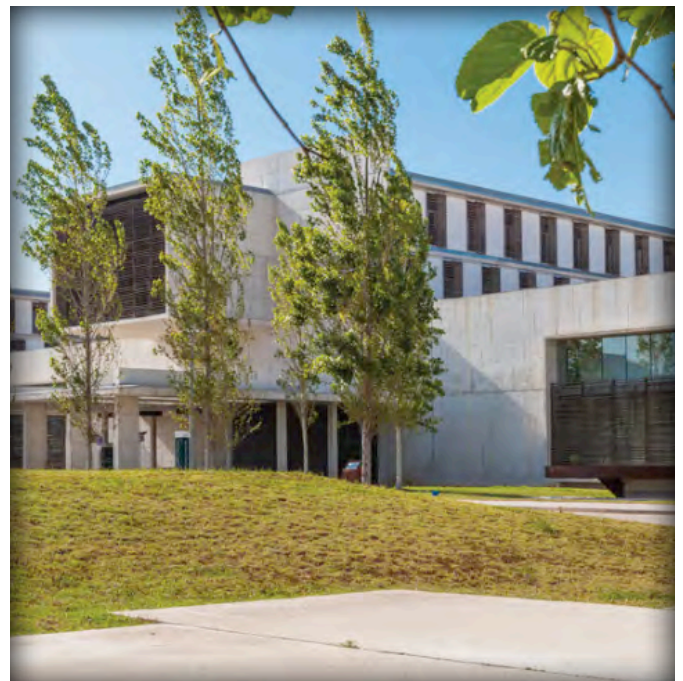
MUGEJU



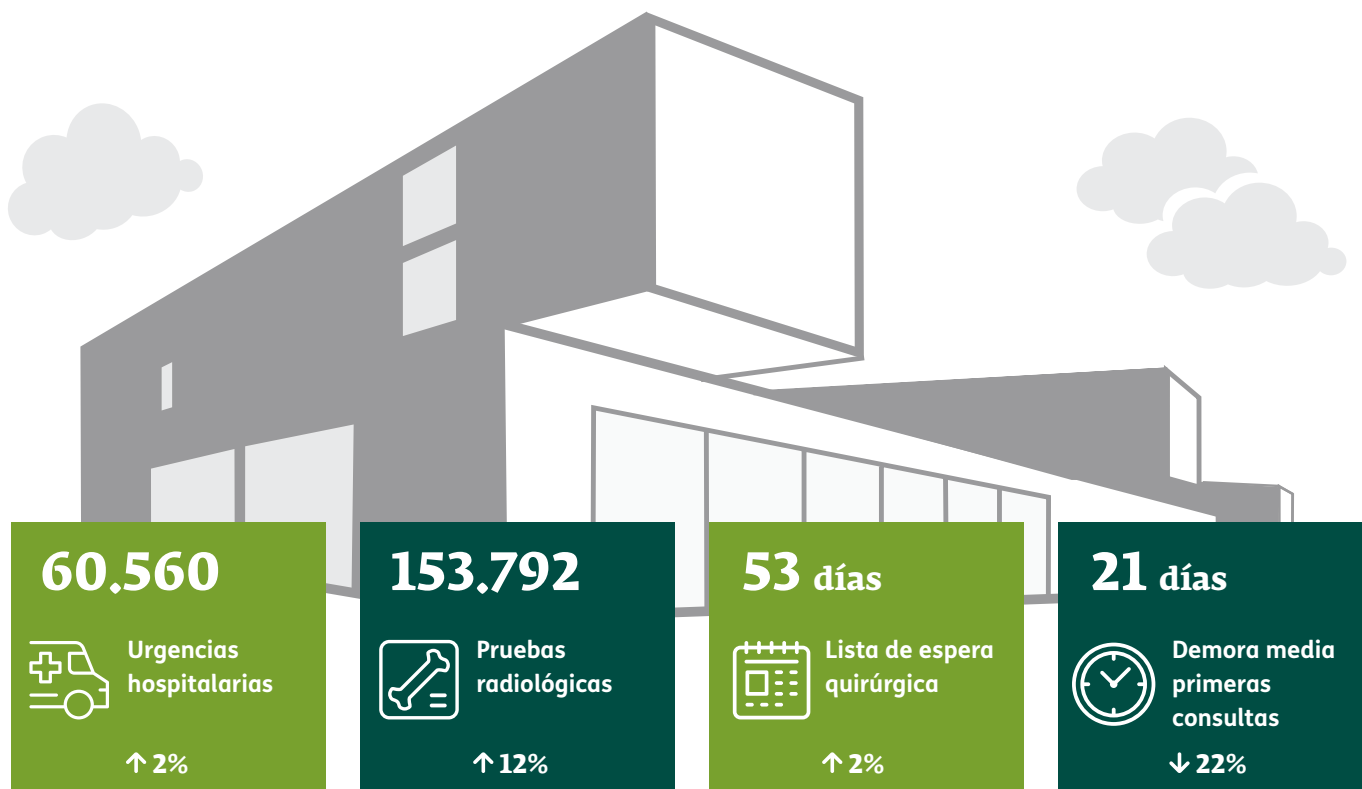
MARINA SALUD

Marina Salud es la compañía responsable de prestar cobertura sanitaria pública a la población residente en la comarca Marina Alta (Denia, Alicante). La entidad está participada en un 65% por DKV y en un 35% por Ribera Salud, fruto del contrato de concesión firmado con el Gobierno Valenciano para un periodo de 15 años.

El objetivo de Marina Salud es ofrecer un servicio sanitario buscando de máxima calidad para la ciudadanía, así como la eficiencia en el uso de los recursos. Para ello, los hospitales, centros de salud y consultorios cuentan un equipamiento innovador y las más novedosas técnicas diagnósticas y terapéuticas.



[102-2]



ASÍ NOS RECONOCEN

REFERENTE EN SALUD



Premio "Barcelona Health Hub awards" por acelerar la implantación de la innovación en el sector salud



IV Edición Premios Objetivo Bienestar. DKV premio a Mejor Promoción de Hábitos Saludables



Premio "Top 20" a la mejor gestión hospitalaria global para el hospital Marina Salud de Denia



Nº 45 entre las 100 compañías con mejor reputación de España, nº 2 en el ranking de asistencia sanitaria



Aseguradora española con mayor número de médicos mejor valorados (Top Doctors)

PROMOCIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES Y EXPERIENCIA DE CLIENTE



Premio "100 mejores ideas" de Actualidad Económica por la app "Quiero cuidarme más".



ASPID premia a DKV por el canal de Youtube "Quiero Cuidarme by DKV"



2º mejor aseguradora en venta online

NEGOCIO RESPONSABLE



Implicación con los grupos de interés y gestión responsable



Premio "Empresa Positiva del 2019" por el compromiso con el entorno y el impacto local positivo



Nº 24 entre las compañías más responsables de España y 5ª posición según expertos RSC en el ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

Bienestar e implicación social de los empleados



8ª mejor empresa para trabajar según el ranking Good Place to Work



Premio Fundación Telefónica al Voluntariado por el programa de voluntariado corporativo Quiérete mucho

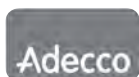


Premio "Empresa flexible" del Ministerio de Sanidad



Mención de honor en la categoría gran empresa de los Premios Empresa Flexible 2019

Liderazgo responsable



Premio "El Mundo Zen Adecco al Directivo/a Más Zen" a Josep Santacreu

PRESENCIA EN MEDIOS

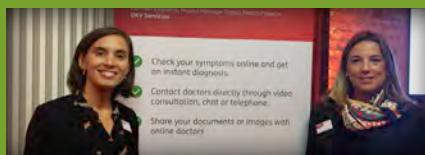


763

Noticias RSC DKV en medios

58

Notas de prensa difundidas



CERTIFICACIONES



MEDIOAMBIENTE



Sistema de gestión energético



Gestión de riesgos mediambientales



Sistema de gestión mediambiental



Cálculo emisiones pólizas - PAS2050

ISO 21542

Excelencia en la construcción Torre DKV



Excelencia en la reforma de interiores



Compromiso por reducir emisiones



Compensación de emisiones



CALIDAD



9001:2015

Excelencia con el cliente

NORMA UNE 179001

Calidad de servicio



Gestión ejemplar



EXCELENCIA



TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO



Certificación nivel exhaustivo en el informe corporativo integrado



Sistema de gestión ética y responsable

LENGUAJE CLARO

Protocolo de lenguaje claro alineado con los principios del SGE21



RECURSOS HUMANOS



Empresa familiarmente responsable (B+)

ISO 21542

Edificios accesibles



Empresa saludable



Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo

fundación
másfamilia

CHARTER DEL TELETRABAJO
Y FLEXIBILIDAD

Gestión de la diversidad

* Call center Integralia, gestión de prestaciones DKV, DKV Club

** DKV Espacios de Salud

GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS



[102-18] [102-19] [102-20] [102-22] [102-23] [102-24] [102-25] [102-26] [102-33] [103-2] [405-1]

GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA

El modelo de gobierno corporativo de DKV está alineado con las directrices de nuestra matriz y única accionista de la compañía, Munich Health Holding AG, participada al 100% por Munich Re AG. Las principales normativas internas sobre cumplimiento, gobernanza y asuntos corporativos adaptan e incorporan a la estructura y organización de DKV a través del Libro Azul de Buen Gobierno.

Estas normas responden a los requerimientos de la Directiva Solvencia II y a la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y su Reglamento de desarrollo (ROSSEAR).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano de gestión y representación de la sociedad DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. y está compuesto por entre tres y doce consejeros, designados o reelegidos por la Junta General, cumpliendo con las exigencias de aptitud y honorabilidad definidas en Solvencia II.

Los Consejeros ejercen sus cargos por un período de seis años y pueden ser reelegidos una o más veces por un mismo período. Anualmente declaran sus potenciales conflictos de interés.

Principales funciones y toma de decisiones

Entre las principales funciones del Consejo de Administración destacan:

- Gestionar, representar y ejercer todos los derechos y obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica del Grupo
- Definir, seguir y gestionar de la estrategia de la compañía e iniciativas a seguir
- Aprobar las políticas corporativas y normas de primer nivel, el informe de gobierno corporativo, las cuentas anuales, el estado de información no financiera y el presente Informe integrado
- El Consejero Delegado y el Presidente aprueban los contenidos del presente Informe de gestión y garantizan la inclusión de los temas identificados en el estudio de materialidad, incluido en Anexo
- Nombrar al Presidente, Secretario y Consejero Delegado y establecer los Comités que se consideren necesarios

El Consejo también es responsable de tomar las decisiones relacionadas con el Plan de Negocio Responsable, el código de conducta y los valores y compromisos de DKV. Además, el Consejero Delegado, forma parte del Comité de Negocio Responsable.

Cada trimestre el Consejo conoce las novedades y la evolución del Plan de Negocio Responsable y del Plan de reputación. De forma anual, se presenta también un estudio de reputación con las valoraciones y percepciones de los grupos de interés.

Retribución

La retribución media devengada por los miembros del Consejo de Administración en 2019 ha sido:



137.381,90 €
sueldos y salarios

4.778,57 €
remuneraciones en especie

22.500,00 €
honorarios de consejeros
y otros conceptos

Siendo hombres la totalidad de los consejeros.

Uno de los miembros del Consejo de Administración, el Consejero Delegado de DKV Seguros tiene vinculado su desempeño en temas extra financieros a la retribución variable.

Formación y experiencia

Los miembros del Consejo son expertos en temas sociales, éticos y medioambientales y aportan sus competencias y experiencia a potenciar el conocimiento y la gestión de los principales retos extra financieros a los que se enfrenta actualmente el sector asegurador en España. Además, DKV identifica periódicamente nuevas necesidades de formación a las que dar respuesta de ser necesario.

Composición del Consejo de Administración



D. Javier Vega de Seoane
*Presidente del Consejo
y de la Comisión de Auditoría
(Consejero independiente)*

Ingeniero de minas. Preside el Círculo de Empresarios, Gestlink y el Grupo DKV Seguros. Perteneció al Consejo de Administración de otras dos compañías y al Consejo Asesor de tres empresas, así como a los de la Escuela de Minas de Madrid y a la Fundación de Estudios para la Energía.



Dr. Josep Santacreu
*Consejero Delegado
(Consejero ejecutivo)*

Licenciado en Medicina y doctor en Administración y Dirección de Empresas. Desde 1997 es Consejero Delegado del Grupo DKV Seguros. Administrador Único de "DKV Servicios, S.A." (Sociedad Unipersonal), entidad íntegramente participada por DKV Seguros. Miembro del Pleno de la Cámara de Comercio de Barcelona, donde preside el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social Empresarial.



Dr. Clemens Muth
Consejero dominical

Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Munich. Cuenta con 20 años de experiencia en gestión de empresas financieras (bancos y aseguradoras). Desde julio de 2016 es miembro del Comité de Dirección de Ergo AG y Responsable de seguros de salud en Alemania.



D. Deniss Sazonovs
*Consejero, miembro de la Comisión
de Auditoría (Consejero dominical)*

Posee estudios universitarios de matemáticas y estadística por la Universidad de Letonia y con un MBA por la Stockholm School of Economics in Riga. Cuenta con una experiencia profesional de más de 15 años en el Grupo ERGO en diversos campos: actuarial, financiero, control de gestión, etc. Desde 2017 Responsable de Finanzas Internacionales en ERGO AG.

[102-17] [103-2] [103-3] [205-1] [205-2]

COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de Dirección es el órgano responsable de definir, supervisar y conducir las estrategias y líneas de acción del Grupo DKV para la consecución de los objetivos financieros y no financieros establecidos por el Consejo de Administración. Está presidido por el Consejero Delegado, Josep Santacreu Bonjoch.

Principales funciones y toma de decisiones

- Garantizar la viabilidad del negocio
- Fijar el marco estratégico y garantizar su comprensión en la organización
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Crear una organización efectiva y eficiente
- Desarrollar el talento y el liderazgo
- Definir y potenciar la cultura corporativa

El Comité de Dirección se reúne con la frecuencia que estime apropiada el Consejero Delegado, preferentemente quincenalmente, de forma presencial o por teleasistencia, alternando entre las sedes de Barcelona y Zaragoza.

La toma de decisiones se realiza por consenso siempre que es posible. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo de negocio, el Consejero Delegado es responsable de decidir.

En casos urgentes, las decisiones se pueden tomar en forma circular escrita y sin sesión, en línea con el artículo 248.2 de la Ley de Sociedades de Capital y mediante votación separada de sus miembros.

El Consejero Delegado es el nexo entre ambos órganos y es responsable de informar al Comité de los asuntos relevantes tratados en el Consejo, así como reportar al Consejo de los temas aprobados en el Comité.

Retribución

La retribución del Comité se define por el accionista único, Grupo Munich Re, dentro de su política retributiva.



Asimismo, la Sociedad tenía obligaciones en materia de pensiones con los miembros de su Consejo de Administración y alta dirección formalizadas en una póliza de seguros cuya prima devengada en el ejercicio ascendía a 70.715,40 €.

El Comité de Compensación de Munich Re aplica, de acuerdo con Solvencia II, la política de LTIP (Long Term Incentives Plan) para los componentes del Comité de Dirección y funciones claves (Riesgos, actuarial, cumplimiento, auditoría interna) en la que se establecen incentivos variables vinculados con la sostenibilidad y el negocio responsable.

Composición del Comité de Dirección



Josep Santacreu
Consejero Delegado

Licenciado en Medicina y doctor en Administración y Dirección de Empresas por la Universitat Politècnica de Catalunya.



Juan José Mulero
Director General de Seguros Generales

Licenciado en Filología Hispánica.



Javier Cubría
Director General Financiero

Licenciado en Derecho y MBA por el Instituto de Empresa de Madrid.



Dr. Francisco José Juan
Director General de Salud

Licenciado en Medicina y Cirugía. Máster en Salud Pública y Administración Sanitaria.



Pedro Orbe
Director General Comercial

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, especialidad Actuarial.



Carlos Martínez
Adjunto al Consejero Delegado y Director de Servicios Generales

Licenciado en Ciencias Físicas por la Universidad de Lieja y MBA por ESADE.



María Jesús Castro
Subdirectora General. Directora de Organización y Sistemas

Licenciada en Sistemas de Información.



Pilar Madre
Subdirectora General. Directora de Calidad y Atención al Cliente

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales, especialidad Finanzas.



Francisco Villagrasa
Subdirector general. Director Técnico

Licenciado en Derecho por la Universidad Zaragoza.



Miguel García
Subdirector General. Director de Comunicación y Negocio Responsable

Licenciado en Ciencias de la Información y PDD por IESE.

Ética e integridad

En DKV la ética impulsa la excelencia profesional y corporativa. Cuando hablamos de ética, entendemos que se trata del comportamiento de las personas y su responsabilidad personal, elementos que forman parte de la evaluación de su desempeño profesional.

Contamos con mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción, así como un sistema de evaluación, control y mejora de la gestión de la ética empresarial que se adapta de forma continua a las exigencias del marco normativo interno y externo.

Durante 2019 se han incorporado al Sistema de Cumplimiento múltiples novedades con el objetivo de adaptarnos a los estándares establecidos por nuestra matriz y a los requisitos de la regulación específica del sector. Estas actualizaciones pueden consultarse en el Estado de Información No Financiera 2019.

Además, establecemos un firme compromiso con los derechos humanos, en especial con la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas. Este compromiso estratégico, se materializa en nuestra gestión diaria, en la que incorporamos como referencia, los estándares y normativas internacionales de referencia en materia de responsabilidad social y derechos humanos, como los Principios Rectores ONU sobre empresas y derechos humanos.

Como parte de nuestra gestión responsable, DKV cuenta con canales internos y externos de denuncia de posibles violaciones de los derechos humanos. En 2019 no se ha recibido ninguna alerta. En caso de recibir alguna denuncia se sigue el protocolo establecido en el sistema de gestión ética, disponible para todos los empleados en la intranet de la empresa.



Reunión de los equipos de cumplimiento y los delegados de protección de datos de las empresas que componen Munich Re en España



RETOS 2020

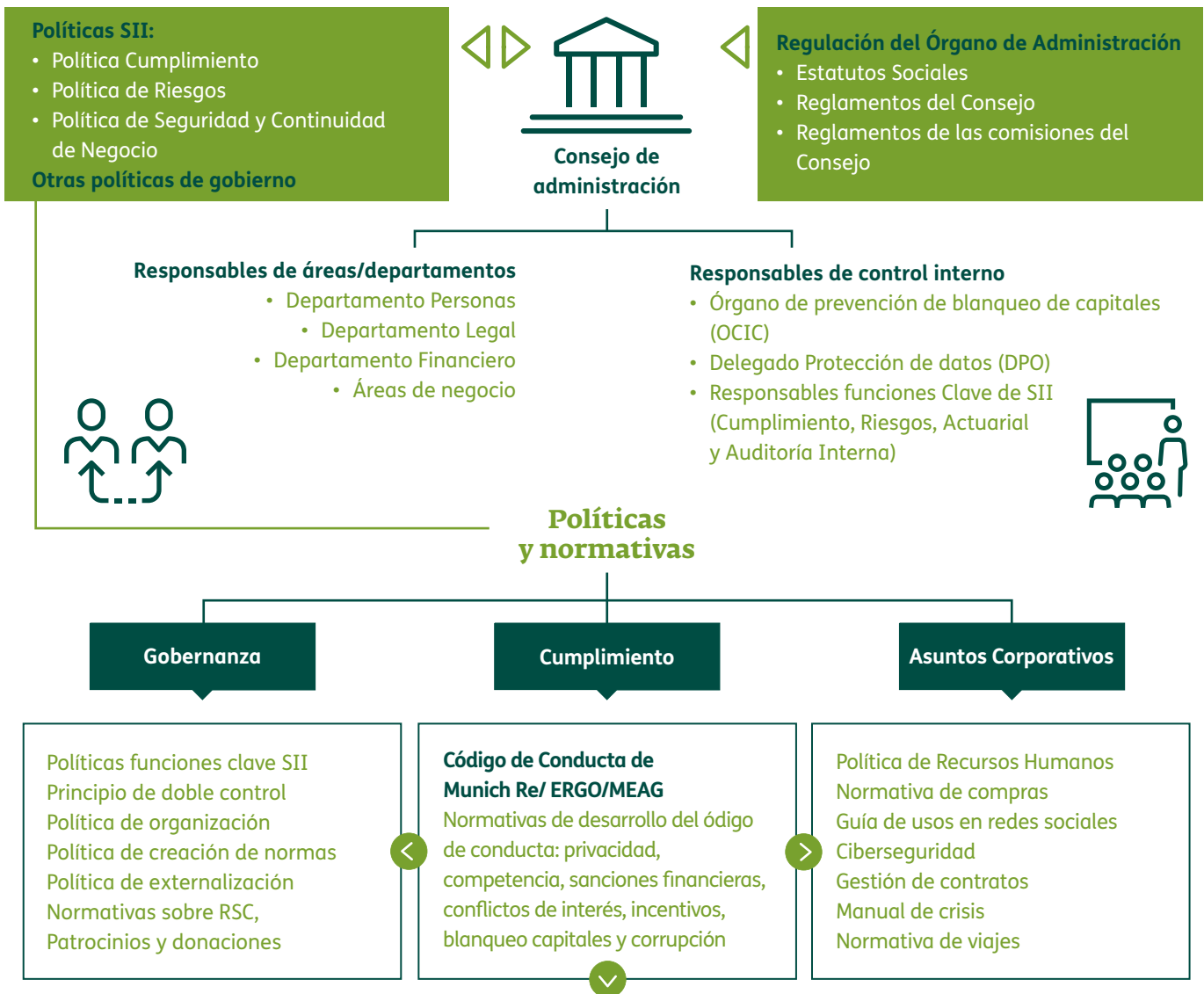
- Adaptación a la evolución regulatoria europea para el sector asegurador conocida como Solvencia II
- Preparación para las nuevas normativas contables internacionales (NIIF 9 y NIIF 17) que previsiblemente serán de aplicación en 2022
- Avanzar en la digitalización de los procesos del área



JAVIER CUBRÍA
Director General Financiero

ÓRGANOS RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GOBIERNO Y DE LA GESTIÓN ÉTICA

[102-16]



Principales herramientas del sistema de gestión ética

Iniciativas

Comisión interna gestión ética

Integrada por los responsables de Comunicación y NR, RRHH, Legal, Auditoría Interna y Cumplimiento.

Foro de diálogo abierto

Grupo con representantes de grupos de interés que se reúne periódicamente para valorar temas clave y aportar ideas de mejora para DKV.

Sección interactiva de cumplimiento normativo

Accesible en la Intranet y sitios web, con acceso directo a los canales de comunicación.

Canales de comunicación

Responsable directo de los empleados

Asesor Ético

Resuelve dudas e incidencias sobre la aplicación del código de conducta, identifica áreas problemáticas y recomienda cambios en normativas y procedimientos.

Responsable de Cumplimiento

Canales externos

Canal de comunicación externa
Portal denuncias de ERGO

[102-15] [102-29] [102-30] [103-2] [103-3] [205-1]

GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RIESGOS

Conscientes de la relevancia de una gestión sostenible de los riesgos, la compañía ha desarrollado un sistema de gestión alineado con los cambios regulatorios del sector. El objetivo de este sistema es analizar e informar a los órganos de gobierno sobre la evolución de los riesgos a los cuales está expuesta la organización.

El sistema de gestión de riesgos de DKV incluye las funciones de gobierno corporativo establecidas por el segundo pilar de Solvencia II (gestión de riesgos, actuarial, cumplimiento normativo y auditoría interna). Estas funciones de gobierno interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada de los riesgos. Anualmente se realiza una evaluación de la eficacia del sistema de gobierno de la compañía.

Para más información sobre el sistema de gestión de riesgos de DKV puede consultar el Estado de Información No Financiera 2019.

Gobierno y responsables de la gestión de riesgos

El Consejo de Administración es el principal responsable de la gestión de riesgos. La evaluación interna anual de riesgos y solvencia y los informes trimestrales de riesgos correspondientes al segundo y cuarto trimestre de cada año se someten a discusión en el Consejo, que valora los impactos potenciales, riesgos y oportunidades.

Por su parte, el Comité de Dirección es el responsable de la gestión de los riesgos en la actividad diaria del negocio, a excepción de los riesgos asociados a las inversiones financieras.

Principales riesgos identificados

DKV analiza y supervisa los factores internos y externos que puedan influir en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía y establece canales de diálogo permanentes con sus grupos de interés para identificar posibles riesgos y oportunidades.

El perfil de riesgo de la compañía se centra en seguros personales, ya que implica un uso frecuente de las coberturas. A continuación se especifican los principales riesgos del sector y riesgos externos identificados para DKV que afectan a la capacidad de la empresa para crear valor.



PRINCIPALES RIESGOS ASOCIADOS AL SECTOR ASEGURADOR

RIESGO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	GESTIÓN DEL RIESGO E INICIATIVAS
Envejecimiento de la población	En un contexto de envejecimiento de la población surge la oportunidad de dar respuesta a las nuevas necesidades emergentes asociadas al bienestar y la salud.	Lanzamiento de productos aseguradores con componente social, aumento de la edad de contratación, e iniciativas de prevención para nuestros asegurados.
Evolución de la esperanza de vida de las personas	La mejora de la esperanza de vida registrada en las últimas décadas, y por venir, es una excelente noticia, pero conlleva importantes desafíos sociales, económicos y financieros.	Adaptación a nuevas tablas de mortalidad sectoriales.
Evolución del sector sanitario privado y el marco regulatorio de la sanidad	Un factor de riesgo clave es la evolución del sector sanitario privado y el marco regulatorio de la sanidad.	Monitorización activa de cambios en el marco regulatorio.



PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS

RIESGO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	GESTIÓN DEL RIESGO E INICIATIVAS
Factores ambientales 	<p>Los factores de riesgo ambientales tienen una influencia directa en la salud de las personas. Entre ellos, destaca la contaminación atmosférica que agrava enfermedades asociadas al sistema respiratorio, aumentando el uso de las urgencias hospitalarias y el consumo de farmacológicos.</p>	<p>Concienciación a nuestros GI través de publicaciones como el Observatorio de Salud y medioambiente.</p>
Cambio climático 	<p>El cambio climático también supone una amenaza para la salud de las personas. La proliferación de eventos meteorológicos extremos, las olas de calor o la evolución de las temperaturas inciden en los procesos de desarrollo y transmisión de algunas enfermedades. Además, la mayor frecuencia de tormentas y lluvias torrenciales suponen un incremento sobre la siniestralidad de Hogar.</p>	<p>Existen diversos elementos que contribuyen a mitigar el impacto de dichos efectos ambientales, tales como el Consorcio de Compensación de Seguros, el reaseguro o las campañas de prevención. Además sensibilización a grupos de interés y estudios realizados.</p>
Riesgos operacionales 	<p>DKV presta especial atención a la gestión de los riesgos operacionales ya que posibles fallos en procesos de gestión de seguros con un nivel de especialización como salud, pueden afectar negativamente a la relación con los clientes.</p>	<p>Sistema de Control Interno configurado a través de un procedimiento de evaluación de puntos de control de riesgo operacional asociados a procesos.</p> <p>Cooperación de las funciones de gobierno corporativo en la identificación y monitorización de riesgos operacionales, de cumplimiento normativo o de sistema de gobierno.</p> <p>Certificaciones de excelencia y calidad, Comité de Experiencia del Cliente, etc</p>
Riesgos reputacionales 	<p>Los riesgos reputacionales son cada vez más relevantes y obligan a una mayor vigilancia y atención. En especial en redes sociales, en un contexto en el que hay un mayor acceso a la información y conectividad que da lugar a nuevas realidades de comunicación y difusión de información.</p>	<p>DKV gestiona su reputación de forma estratégica con el desarrollo de un sistema de medición de la reputación que integra las evaluaciones de los grupos de interés clave para la compañía.</p>



PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS

RIESGO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	GESTIÓN DEL RIESGO E INICIATIVAS
Ciberseguridad 	A medida que avanza la digitalización de la compañía, se consideran cada vez más relevantes los aspectos de ciberseguridad.	<p>Contamos con una política de ciberseguridad y hemos actualizado y validado con Múnich Re el procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad.</p> <p>Incremento del objetivo de nivel de madurez exigido en materia de ciberseguridad.</p>
Financieros 	De crédito y de tipo de interés	<p>Aplicación de políticas de diversificación y de exigencia de calificación crediticia para el riesgo de crédito.</p> <p>Adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos para el riesgo de tipos de interés. Inversiones gestionadas por MEAG.</p>

ENFOQUE ESTRATEGICO



MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

Capitales



CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

Modelo de negocio

Actividad aseguradora en seguros personales con énfasis en el desarrollo de prestaciones y soluciones de salud y bienestar de forma responsable

Plan Voluntad Estrategia 2020

Referente en salud

“La mejor opción para cuidar su salud”

Experiencia única de cliente

“La mejor experiencia como cliente”

Negocio Responsable

“La compañía preferida por sus actuaciones responsables”

Creación de valor en 2019



* Proveedores de servicios generales y seguros generales, profesionales sanitarios y mediadores.

** No se contempla el total de conceptos de alcance 3.

*** Sin tener en cuenta Andorra.

PLAN VOLUNTAD

El Plan Voluntad 2016-2020 define la estrategia de la compañía y está alineado con nuestra misión de contribuir a la mejora de la salud y el bienestar de las personas a través de seguros y soluciones excelentes, de forma responsable.

Tras cuatro años de implantación, la estrategia de DKV continúa enfocada en el crecimiento rentable, con la firme creencia de que el crecimiento a medio y largo plazo es la única vía para ser rentables. En este sentido, nuestro reto es crecer por encima del mercado y obtener además una mejora anual del beneficio recurrente.

REFERENTE EN SALUD

“La mejor opción para cuidar su salud”

EXPERIENCIA ÚNICA DE CLIENTE

“La mejor experiencia como cliente”

NEGOCIO RESPONSABLE

“La compañía preferida por sus actuaciones responsables”

Nuestro entorno competitivo y tendencias

DKV es una organización que monitoriza el entorno de forma dinámica, generando observaciones continuas que se transforman en líneas de acción. Realizamos un seguimiento proactivo del entorno, indagando en las principales tendencias, oportunidades y riesgos, a partir de una metodología y una plataforma tecnológica que consolidan la información recogida.

A partir del contexto competitivo y las tendencias, en 2019 el Plan Voluntad se ha centrado en las siguientes acciones estratégicas:

- Proyectos relacionados con la mejora de la experiencia de cliente
- Proyectos de salud digital
- Introducción del diseño para elaborar mejores soluciones, adaptadas a las nuevas necesidades del consumidor
- Nuevo modelo de transformación digital en la compañía



ENTORNO COMPETITIVO

Madurez del mercado: concentración de cuota entre los primeros actores del sector, baja diferenciación de oferta, competencia en precios

Aumento de la contratación colectiva

Aumento del poder de compra del cliente

Aumento del poder de negociación del proveedor
Concentración de proveedores

Solvencia II

Cambios en el comportamiento y necesidades del consumidor



TENDENCIAS

Envejecimiento de la población
Enfermedades crónicas

Transformación en medicina

Crecimiento de los costes sanitarios y necesidad de ofrecer prestaciones costo-efectivas

El valor de los datos: Big Data, tratamiento de los datos de salud de las personas, Regulación

Aparición de nuevos modelos de negocio: plataformas, más allá de la competencia en producto

Cambios tecnológicos
Digitalización

[103-2] [103-3] [405-1]

I ENCUESTO EUROPA PRESS Y DKV: “SECTOR ASEGURADOR Y ENVEJECIMIENTO”

El envejecimiento de la población es una de las principales tendencias que marcan el presente y futuro del sector asegurador. Para aportar nuevas perspectivas sobre esta cuestión, en DKV junto a Europa Press celebramos un encuentro exclusivo para directivos de empresas, instituciones, institutos de investigación y del tercer sector al que asistieron como ponentes el Presidente de DKV, Javier Vega de Seoane, y el médico especialista en tratamiento de enfermos crónicos y dependientes, Albert Ledesma, así como el Consejero Delegado de la compañía, Josep Santacreu, y el Director General de Salud, Francisco José Juan.

Los expertos debatieron sobre la necesidad de afrontar los retos que plantea el envejecimiento de la población y los cambios sociales, así como los de cómo satisfacer las necesidades de la población mayor o dependiente en una sociedad muy distinta a la existente cuando se puso en marcha el sistema de bienestar.



PLAN DE NEGOCIO RESPONSABLE

En DKV llevamos **20 años desarrollando iniciativas de negocio responsable para impulsar un mundo más saludable**. Entendemos y creemos firmemente que como empresa tenemos una importante responsabilidad con las personas y el planeta. Por ello, cada año impulsamos nuestra estrategia de Negocio Responsable un paso más allá, con el objetivo de aportar un valor diferencial a nuestros grupos de interés en sus expectativas éticas, sociales y medioambientales y contribuir al crecimiento sostenible del negocio siguiendo los principios de buen gobierno de la compañía.

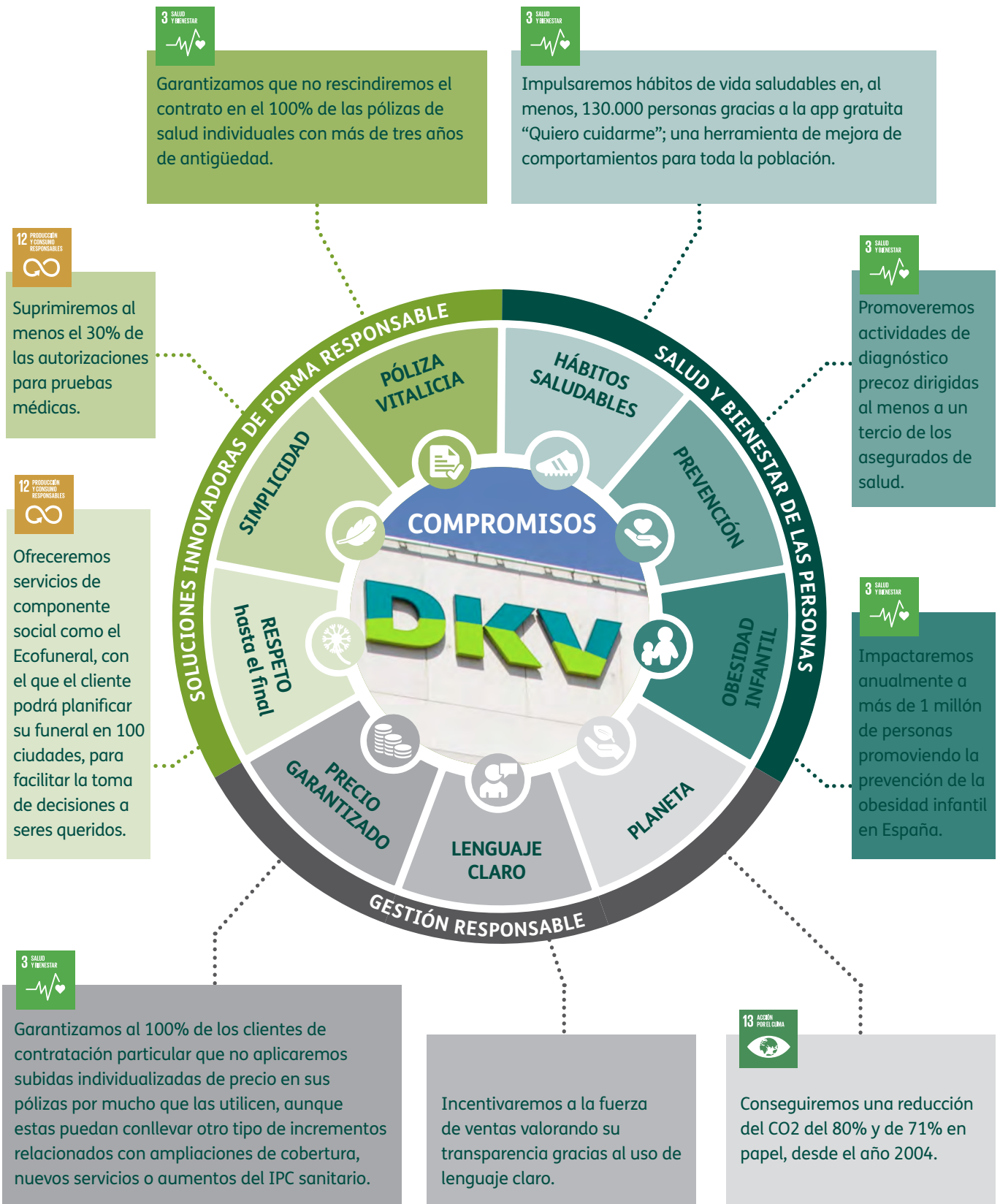
Nuestro Plan de Negocio Responsable es transversal a toda la compañía y se enmarca en el eje del Plan Voluntad: “Ser la compañía preferida por sus actuaciones responsables”, por su impacto positivo en la confianza y reputación de DKV.

Desde su lanzamiento en 2016, la estrategia de Negocio Responsable se ha integrado en el negocio de forma transversal, mediante la implicación de las áreas clave de la compañía en el desarrollo de proyectos. Esta integración permite que el departamento de Negocio Responsable adopte un rol de facilitador o impulsor, según sea necesario.

Como parte de ello, hemos identificado nueve compromisos para 2020, sobre los que se está trabajando desde todas las áreas de la compañía.

COMPROMISOS 2020

PARA UN MUNDO MÁS SALUDABLE



En 2019 hemos impulsado 10 planes de Negocio Responsable con 60 acciones, cumpliendo en un 95% nuestros objetivos anuales

Reporte a la Alta Dirección

El compromiso de DKV con el Negocio Responsable es transversal y se refleja en el reporte periódico y seguimiento de resultados por parte de la alta dirección:

Informes trimestrales sobre el desarrollo de la estrategia de Negocio Responsable y reputación al Comité de Dirección

Consolidación del nuevo modelo de rendición de cuentas para mejorar la calidad del reporte a la alta dirección

Actualización de la evolución de los Compromisos 2020 al Comité de Dirección y al Consejo de Administración



RETOS 2020

En 2020 continuaremos avanzando para hacer de DKV un referente por su responsabilidad empresarial mediante diferentes acciones:

- Lanzamiento DKV Impacta, convocatoria de innovación social en salud para un mundo más saludable
- Definir nuevo posicionamiento estratégico de negocio responsable con más foco en innovación de impacto en la oferta
- Lanzamiento de una iniciativa de innovación responsable en discapacidad
- Publicación de una nueva página web para el informe integrado
- Lanzamiento del nuevo Medialia y diseño de nueva web



MIGUEL GARCÍA LAMIGUEIRO
Director de Comunicación
y Negocio Responsable

DIÁLOGO Y GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de DKV son claves para la compañía, por su impacto en el negocio y por nuestra capacidad para crear valor compartido a largo plazo.

Para mantener una relación de confianza nos basamos en la escucha activa y el diálogo abierto, con el objetivo de mejorar continuamente la gestión de la compañía y alinear el negocio con las necesidades y expectativas de clientes, empleados, colaboradores y la sociedad.

Objetivos del diálogo de DKV con sus grupos de interés

- Identificar grupos de interés clave y a sus principales portavoces, en relación a los objetivos estratégicos de DKV
- Fomentar relaciones a largo plazo de compromiso mutuo, identificando intereses comunes y líneas de colaboración
- Construir espacios de encuentro y diálogo para entender las necesidades de los grupos de interés
- Desarrollar, sistematizar y mantener la agenda de diálogo y relaciones
- Gestionar y responder ante las expectativas de los grupos de interés
- Ser una empresa percibida como dialogante y abierta

SÉPTIMA EDICIÓN DEL FORO DE DIÁLOGO ABIERTO

En 2019 hemos celebrado la séptima edición del foro de diálogo abierto, nuestro principal evento anual de transparencia y acercamiento a los grupos de interés. En este foro, exponemos retos estratégicos a los que se enfrenta DKV y la gestión actual que realiza la empresa para que representantes de los distintos grupos de interés puedan compartir su visión y experiencia.

En 2019 hemos abordado los siguientes retos:

1. Envejecimiento de la plantilla y talento senior
2. Cambio climático
3. Igualdad de género

DEL FORO SALIERON 81 IDEAS

Los expertos participan con nuevas ideas y propuestas a los retos en un formato de diálogo abierto que nos permite escuchar y poner en marcha y ejecutar algunas de estas ideas con el objetivo de seguir mejorando.

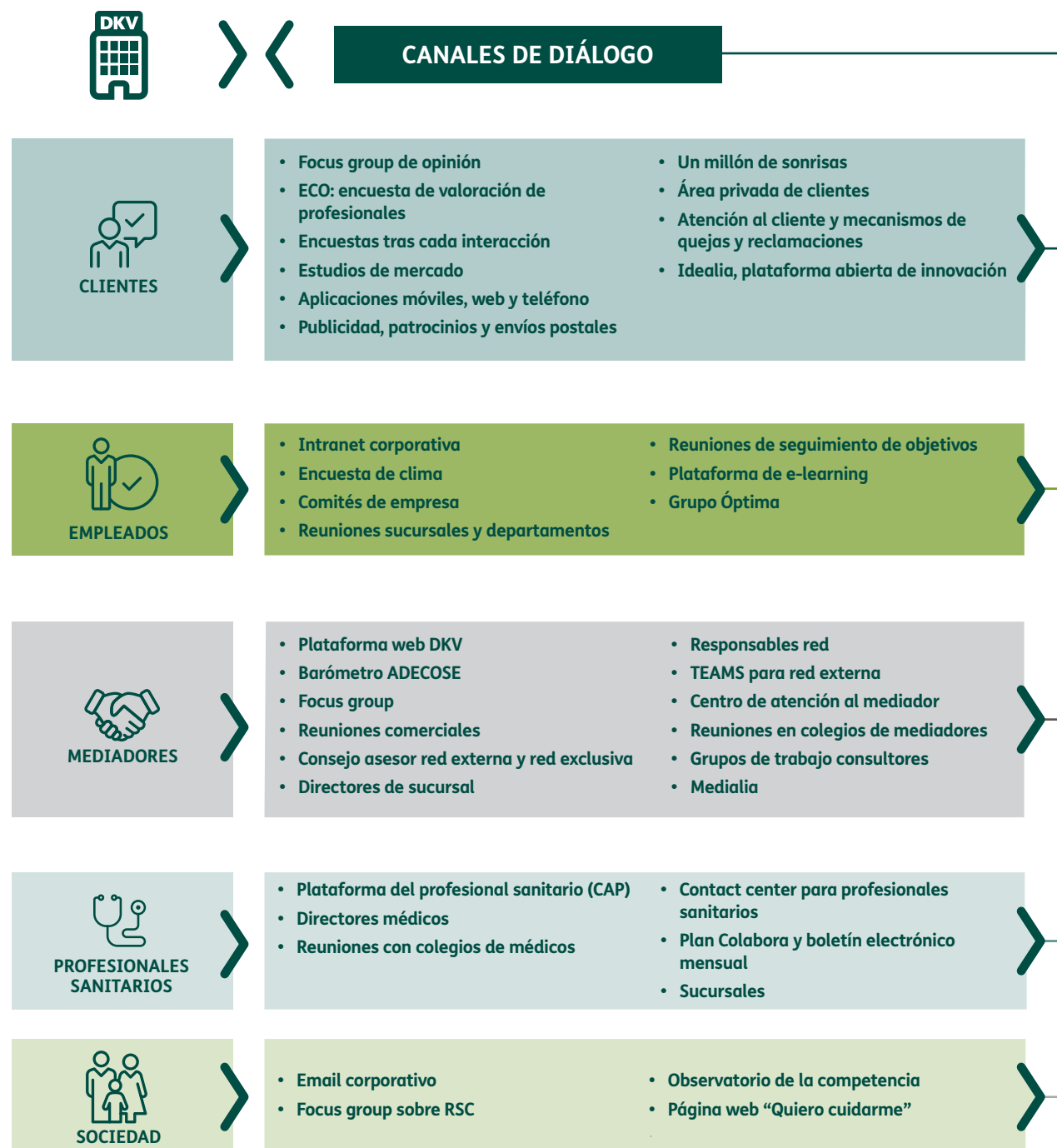
Para cerrar el evento, el Consejero Delegado de DKV asiste a una sesión de preguntas y respuestas en la que los participantes pueden preguntar libremente sobre los aspectos que consideren oportunos.

Además de este foro, en DKV contamos con otros medios de diálogo con los grupos de interés como los talleres específicos, en los que invitamos a expertos en áreas concretas de relevancia para la compañía como el de ciberseguridad.



[102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

PRINCIPALES CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Datos a 31/03/2020

RELACIÓN CON CLIENTES

En DKV consideramos a nuestros clientes una pieza fundamental para el desarrollo del negocio responsable. Queremos ofrecer una experiencia relevante y diferente que nos permita formar parte de la vida de las personas. Para ello, creemos que es clave escuchar y entender lo que necesitan y sienten nuestros clientes en cada momento y responder con una clara actitud proactiva de mejora continua. Para escuchar a nuestros clientes, contamos con modelos y canales que permiten conocer su opinión tras las interacciones con la compañía. La información es analizada e interpretada para poner en marcha soluciones individuales e incluso globales.

En 2019 los clientes han respondido a 33.018 encuestas de satisfacción sobre el servicio de DKV y la reputación entre nuestros clientes ha alcanzado el 73,3 sobre 100

8,1 /10



**Recomendación
en Salud**

8,1 en 2018

34,22%



**Índice NPS
en salud**

34,91% en 2018

73,6



**Reputación
entre clientes**

73,7 en 2018

49.013



**Profesionales
sanitarios
y centros
ambulatorios**

98%



**Quejas y
reclamaciones
resueltas en
plazo**

99% en 2018

11 días



**Tiempo medio
de resolución
de quejas y
reclamaciones**

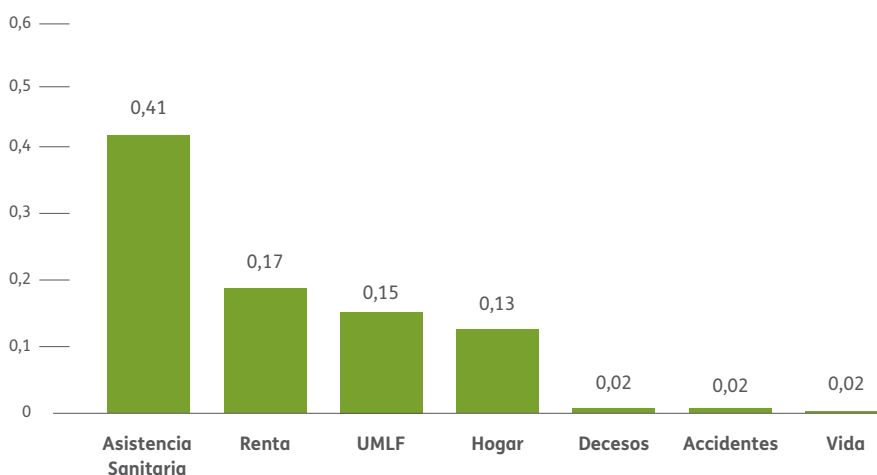
8 en 2018

88,6%



**Porcentaje de
pruebas sin
autorización**

Porcentaje de quejas y reclamaciones por ramo / número de asegurados



Entre nuestros modelos de relación con los clientes destaca la gestión responsable de las reclamaciones. Facilitamos al máximo los canales a través de los que los asegurados pueden contactar con la compañía para trasladar su insatisfacción: presencialmente en sucursales, a través del contact center (por teléfono o correo electrónico) o directamente en el Servicio de Defensa del Cliente vía mail, correo ordinario o en el área de Cliente.

Estas quejas y reclamaciones, que son estudiadas en detalle, se reportan a las áreas implicadas, quienes igualmente analizan la información obtenida para mejorar sus procesos.

[102-43] [103-3]

Comité de experiencia de cliente

El comité de experiencia de cliente de DKV es la entidad responsable de analizar las opiniones de los clientes e impulsar las acciones planteadas para mejorar la calidad de su experiencia.

En 2019, el comité ha coordinado las siguientes acciones

- Incorporación de la visión del mediador directamente al comité de experiencia de cliente, a través del responsable de red exclusiva y red de corredores
- Consolidación y mejora del nuevo CRM (gestor de relaciones con clientes), como plataforma integradora de la relación con el cliente mejorando la gestión del servicio por parte de call center y sucursales
- Desarrollo de procesos digitalizados, asegurando el foco en el cliente
- Consolidación del modelo de medición de la voz del cliente y diseño de un modelo de calidad de servicio transversal.



PLATAFORMA IDEALIA DKV

A través de Idealía, nuestra plataforma abierta de innovación, los clientes, ha lanzado en 2019 un total de:

7 Retos
177 Ideas y propuestas

RETOS 2020

- Consolidar la metodología Lean Management como forma de trabajo
- Despliegue de Modelo de Calidad de Servicio en toda la organización
- Revisión y mejora de la usabilidad de las Apps y Webs de cliente
- Incorporación de nuevos canales digitales de relación: WhatsApp y chat



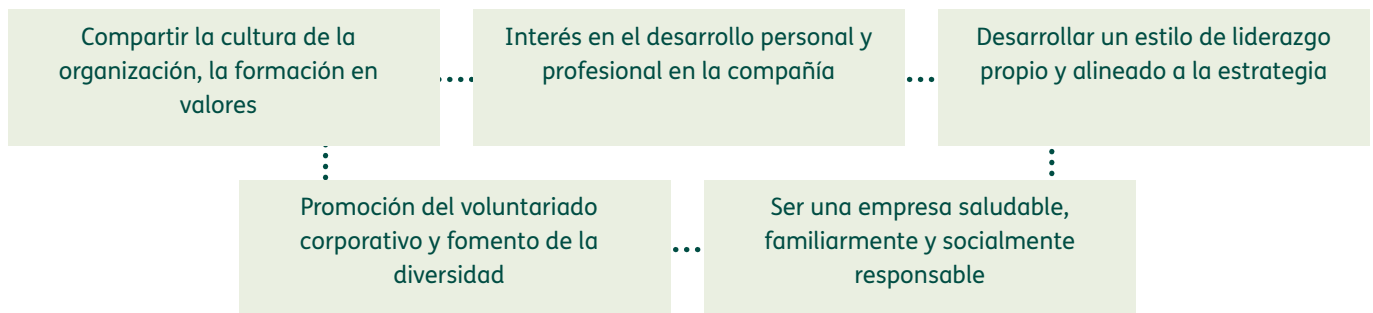
PILAR MADRE
Subdirectora General. Directora de Calidad y Atención al Cliente



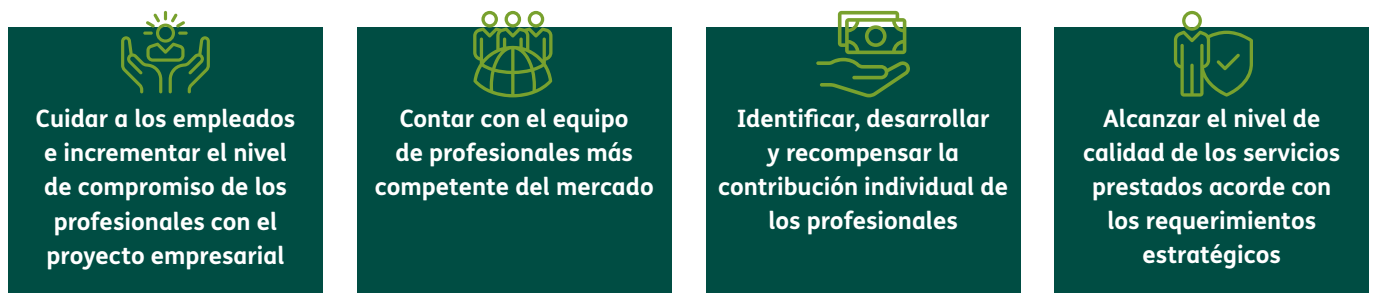
RELACIÓN CON EMPLEADOS Y GESTIÓN DE PERSONAS

Las personas que forman parte de DKV dan vida cada día con su compromiso a nuestros valores corporativos. Son quienes hacen realidad nuestra misión de contribuir a mejorar la salud de las personas de forma responsable e impulsan la mejora continua de la empresa y la consecución de nuestros objetivos.

Para responder a las necesidades y expectativas del equipo, DKV define los siguientes compromisos con los empleados:



La estrategia de la gestión de personas responde a esos valores y compromisos que nos diferencian y se basa en cuatro ejes de actuación:



[103-3]

Conciliación y diversidad

En DKV entendemos la diversidad y la igualdad como un concepto amplio que incluye la diversidad de género y de orientación sexual, la diversidad funcional, la diversidad generacional y la diversidad de nacionalidades.

Este compromiso con la conciliación y la diversidad se materializa en nuestro Plan de igualdad, el Programa Optima, en el que se recogen más de 85 medidas de conciliación a nuestros empleados.

El 61% de nuestro equipo son mujeres, además, contamos con 14 empleados con discapacidad, trabajadores de 9 nacionalidades diferentes y un 42,6% de nuestra plantilla tiene más de 50 años



II EDICIÓN DE MENTORING SENIOR DE DKV

El programa de Mentoring Senior celebró en 2019 su segunda edición. Esta iniciativa, en la que participaron 24 empleados consiste en que trabajadores más experimentados de la compañía ofrecen sus conocimientos a personas de reciente incorporación. A través de 60 sesiones de mentoring individualizadas y 16 meses de trabajo, el equipo de mentores ha ofrecido acompañamiento profesional y ha transmitido los valores clave de la compañía para asegurar la integración de las nuevas personas que han pasado a formar parte de nuestro equipo. Además, se les ha ayudado a elaborar un plan de acción de desarrollo individualizado que les permitirá seguir creciendo profesional y personalmente en DKV.

Para celebrar el éxito de esta segunda edición, el Consejero Delegado, entregó en Zaragoza, Madrid y Barcelona un trofeo de reconocimiento a los mentores.



CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD EN DKV

**Certificado efr
clasificación B+**



**87 iniciativas
de conciliación**

**Decálogo sobre la utilización
de herramientas digitales y
llamadas telefónicas fuera del
horario de trabajo**

89% ✓

“Puedo coger tiempo de mi trabajo para
asuntos personales cuando lo necesito”
(Encuesta GPTW)

75% ✓

“A las personas se las anima a que
equilibren su vida profesional y personal”
(Encuesta GPTW)



**Viernes
sin reuniones**

DIVERSIDAD EN DKV



Sensibilización interna



**Diversidad de género y
de orientación sexual**



Diversidad funcional



Diversidad generacional

Formación e-learning

Plan de igualdad

Integración social y laboral
a través de la
Fundación Integralia DKV

**Mentoring para nuevas
incorporaciones**
(3ª ed.) a través de un
profesional sénior de DKV

**Celebración del
Día de la Diversidad**

**Análisis segmentado de
brecha salarial**

483

personas con discapacidad en
la Fundación Integralia DKV

**Mentoring Digital
intergeneracional**

Parejas de mentores digitales
jóvenes y directivos que
requieran esas habilidades

Comunidad en intranet
“**Conciliación, igualdad y
diversidad**”

“Somos tratados de forma
justa independientemente
de nuestro/a:



61%

Mujeres

39%

Hombres

Género **88%**

Raza **96%**

Orientación sexual **95%**

14

personas con discapacidad en
la plantilla DKV

Programa Aficiónate!

dirigido a los empleados más
mayores y jubilados para
preparar la nueva etapa de la
jubilación con aficiones

Participación de la mujer en la dirección

Comité
de dirección

20%



Directoras
de departamento

26%



Mandos intermedios
y técnicas

48%



Media de edad de la plantilla

53%

Entre 30 y 50 años



43%

Mayores de 50 años

4%

Menores de 30 años

[404-1] [404-2]

Gestión del talento

Para potenciar el talento de nuestros empleados trabajamos desde un doble enfoque:

- Perspectiva de los puestos de trabajo: se han identificado los puestos críticos de la organización considerando el impacto en el negocio, el conocimiento y habilidades requeridas y las dificultades de cobertura
- Perspectiva de las personas: se analiza el desempeño y aspiraciones para conocer la situación en la que se encuentra cada uno de nuestros directivos y definir planes de desarrollo ajustados al momento de cada uno de ellos

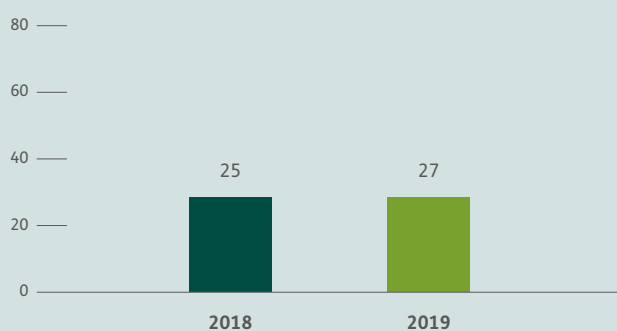
Para potenciar la atracción y retención del talento, hemos creado “El anfitrión”, un proyecto por el que cada nuevo empleado cuenta con el acompañamiento de un compañero de la compañía. Con esta iniciativa buscamos facilitar la incorporación y sociabilización del nuevo talento que llega a DKV

Desarrollo profesional y formación

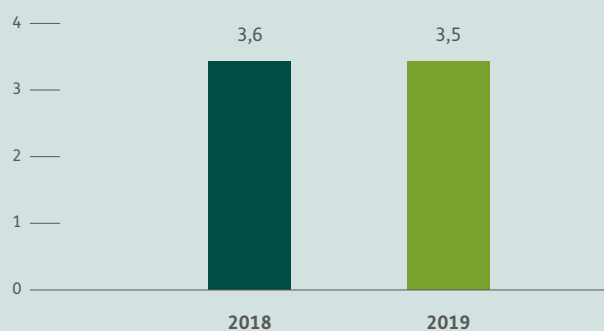
El Plan de Formación de DKV tiene el objetivo de apoyar la transformación digital, ágil e innovadora de la compañía. Con iniciativas formativas como planificación de proyectos, metodologías ágiles o diseño estratégico, damos respuesta a las necesidades formativas de nuestros empleados y mejoramos nuestras habilidades para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía.



HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADO



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN [SOBRE 4]



HORAS DE FORMACIÓN NO COMERCIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

2019

MUJERES

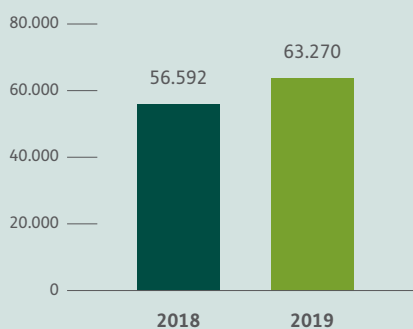


HOMBRES

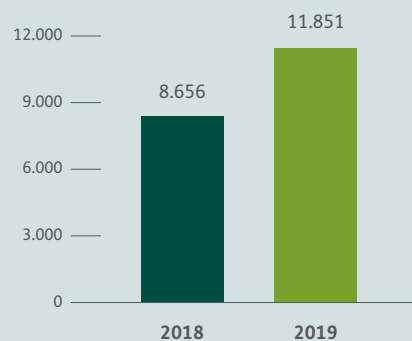


FORMACIÓN COMERCIAL

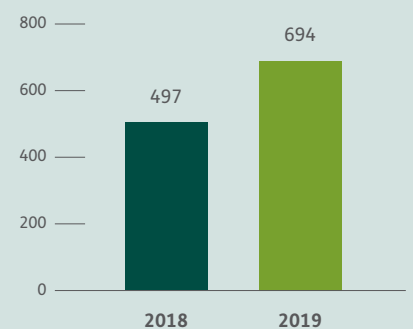
HORAS FORMACIÓN POR EMPLEADO



EMPLEADOS PARTICIPANTES



CURSOS OFRECIDOS



UNIVERSIDAD DKV

Hemos puesto en marcha un la Universidad DKV con la que queremos contribuir al desarrollo del talento de nuestros profesionales.

130 PERSONAS INSCRITAS

Además de empleados, se encuentran familiares de empleados, personas en prácticas, los miembros de la Fundación Integralia DKV y la Red Exclusiva.

Por el momento, contamos con tres titulaciones oficiales: Power MBA (Power MBA Experto en Negocio, E-commerce, Digital Marketing y Power MBA Future Leaders), Experto Universitario en Experiencia de Cliente y Experto Universitario en Seguros.



[103-2] [103-3]

RELACIÓN CON COLABORADORES

Profesionales sanitarios

DKV mantiene relaciones de confianza y a largo plazo con los profesionales sanitarios que se fundamenta en valores y objetivos compartidos y se desarrolla a través de las Direcciones Médicas, la Unidad de Compras Asistenciales y la Unidad de Espacios de Salud.

Enfoque de gestión

- Sinceridad y transparencia
- Conocimiento e información
- Diálogo y trato respetuoso



DKV afianza su plan relacional con médicos en un exclusivo encuentro con los Hermanos Torres

10.839.424



Actividad
asistencial
(nº de actos)

10.471.609 en 2018

408.605.954



Pagos realizados
a profesionales
sanitarios

405.822.730 en 2018

210. 000 €



Premios
Medicina y
Solidaridad

Desde 2010

14,56 DÍAS



Periodo medio
de pago en
facturación
electrónica

16,71 en 2018

Plan Libera

En 2019 DKV hemos lanzado el Plan Libera, un nuevo proyecto que tiene como objetivo implicar a los profesionales sanitarios para “liberar” a los clientes de la responsabilidad de gestionar sus autorizaciones médicas con la compañía.

A través de un portal online, los profesionales médicos podrán gestionar las autorizaciones de forma sencilla para reducir los tiempos y la calidad de las respuestas a los clientes.

Solo en diciembre de 2019 se consiguió que un 21,81% de las autorizaciones médicas se gestionasen a través del canal



Plan Colabora

El Plan Colabora tiene como objetivo ayudar a los médicos en su actividad asistencial, ofrecerles apoyo en el cuidado de su propia salud y reconocer su labor profesional.



PLAN COLABORA



ÁREAS DE APOYO

Apoyo a la profesión

- Formación
- Asesoramiento especializado
- Relaciones profesionales

SERVICIOS DISPONIBLES

- > - **Biblioteca DKV:** acceso a una Biblioteca Médica virtual con información médica asistencial, cursos y guías clínicas
 - **Atención continuada** en su ausencia, mediante el Médico DKV 24 horas, que ofrece asesoramiento médico telefónico las 24 horas a sus pacientes derivados a este servicio
 - **Segunda opinión** en enfermedad grave, que le permite solicitar interconsultas a distancia a especialistas internaciones expertos
 - **Cita Online**, para programación de cita a pacientes DKV
 - **Urgencias:** Sistema de activación para trasladar pacientes indispuestos en la consulta durante la exploración o tratamiento
 - **Innovación:** acceso online acceso a la plataforma de “Innovación abierta” para médicos de DKV
 - **Formación:** apoyar congresos dirigidos a profesionales sanitarios y que tengan una alineación con los valores de DKV:
 - Salud sin bulos (Galicia)
 - Congreso Pediatría Hospital de Nens (Barcelona)
 - Congreso traumatología (Granada)
 - **Salud digital:** showroom de realidad virtual para tratamiento de trastornos psicológicos y fobias
-
- > - **Deporte:** fomento y colaboración en la organización de pruebas deportivas
 - **Voluntariado:** asesoramiento y colaboración en la participación de voluntariado médico internacional en colaboración con Hazloposible
 - **Eventos:** comunicar e invitar a los profesionales sanitarios a los eventos organizados y/o patrocinados por DKV
-
- > - **Premios Medicina y Solidaridad DKV** a profesiones y centros que desarrollan actividades asistenciales solidarias. Cuenta con las categorías: Profesional DKV, Médico Solidario, e Innovación en Salud Digital, entre otras.

Bienestar físico y mental

Reconocimiento profesional

[103-2] [103-3]

VI PREMIOS MEDICINA Y SOLIDARIDAD DKV

En 2019 celebramos la séptima edición de los Premios Medicina y Solidaridad en los que se reconoce la labor de entidades y personas del sector sociosanitario que impulsan proyectos solidarios para un mundo más saludable.

A partir de 2019, estos galardones se celebrarán de manera bienal, por lo que la próxima edición será en 2021. Desde 2010:

1.380	25	210.000
CANDIDATURAS RECIBIDAS	PROYECTOS PREMIADOS	DONACIONES



De izq. a dcha. Estefani Rottier Puche, coordinadora de la Fundación de Otología Dr. García Ibáñez; Adriana Guevara de Bonis, presidenta de la Asociación Española de Esclerosis Lateral Amiotrófica; Dra. Lucía Pérez Costillas, responsable del Programa de Prevención de Suicidios del Hospital de Málaga; Dra. Elsa Samperio, directora de la Escuela de Voluntariado del Colegio de Médicos de Málaga; Francisca Caro Córdoba, responsable del proyecto Sinergias ACOES Málaga

RETOS 2020

En 2019 hemos abordado un ambicioso proyecto de Transformación Digital que afecta a los principales procesos de la compañía y que continuará desarrollándose a lo largo de 2020. Del éxito de esta transformación se beneficiarán tanto clientes como profesionales sanitarios, ya que ayudará a la compañía a tener un mayor conocimiento de todo lo que afecta a sus grupos de interés. En 2020 seguiremos trabajando para lograr los siguientes retos:

- Consolidación de la herramienta de seguimiento de pacientes hospitalizados
- Consolidación del nuevo proceso de gestión de reembolso de facturas
- Implantación del nuevo proceso de gestión de autorizaciones con especial hincapié en el nuevo canal a disposición del profesional sanitario.
- Mejora de la información que ofrecemos a nuestros clientes sobre nuestro cuadro médico.



DR. FRANCISCO JOSÉ JUAN
Director General de Salud





NUEVA HERRAMIENTA DE GESTIÓN HOSPITALARIA ASKLEPIOS

En 2019, presentamos una nueva plataforma que permite a los directores médicos e inspectores hospitalarios realizar el seguimiento in situ de las personas hospitalizadas. Asklepios es el nombre de esta innovadora herramienta, disponible en formato web y que también cuenta con una app desde la que se puede renovar, cancelar y validar las altas de personas ingresadas de forma automática y sincronizándose de manera automática con nuestros sistemas informáticos.

Con esta iniciativa buscamos reducir las discrepancias y diferencias que pueden ocasionar incidencias en la facturación. Al hacer el seguimiento de los pacientes desde el mismo centro hospitalario, se verifica que la información del centro sea la misma que la de la aseguradora.

Además, se refuerza el vínculo con los profesionales médicos ya que, a través de Asklepios, los directores médicos e inspectores hospitalarios mantienen un contacto directo con los profesionales sanitarios, preocupándose por el estado de los hospitalizados y solucionando posibles incidencias desde el mismo centro médico.

En 2020 ampliaremos este servicio al resto del territorio en el que operamos y ofreceremos formación sobre su uso a las direcciones médicas e inspecciones hospitalarias.

Mediadores y agentes

Con mediadores y agentes DKV se enfoca en tres ámbitos clave: trabajo diario y apoyo mutuo, rentabilidad y objetivos de ventas óptimos y desarrollo profesional

En 2019 hemos trabajado en la formación y adaptación de nuestra red comercial a las nuevas formas de trabajar el proceso de ventas que establece la nueva Directiva de Distribución de Seguros y la nueva Ley de Distribución de Seguros.

Además, junto al Colegio de Mediadores hemos llevado a cabo charlas sobre negocio responsable en los distintos colegios de mediadores que continuaremos en 2020.



149.315**Pólizas emitidas****30,29****Comisiones pagadas a mediadores (Miles de EUR)****28,5 en 2018****37.857.831****Total de ventas a través de los canales mediados (EUR)****32.676.800 en 2018****1.507**
AGENTES EXCLUSIVOS**24**
OFICINAS COMERCIALES**2.529**
CORREDORES Y CORREDURÍAS**133**
AGENTES VINCULADOS**17**
OPERADORES DE BANCASEGUROS**18**
PARTNERS DIGITALES**8,1**
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE LAS PÓLIZAS**7,1**
VALORACIÓN ADECOSE

Programa Medialia

Los mediadores y agentes son un grupo de interés muy relevante para DKV con quienes queremos compartir nuestros valores corporativos y compromisos.

Para fomentar el negocio responsable impulsamos el Programa Medialia mediante el que cada año mediadores y agentes participan en proyectos enfocados en medioambiente y responsabilidad corporativa, acción social y salud. Con su participación en las distintas acciones se consiguen sumar “impulsos sociales” que se destinan a entidades no lucrativas.

377 mediadores y agentes han participado en las 16 acciones lanzadas



Desayuno solidario, con la colaboración de Javier Laseca de Soria.



Arriba: entrega de Talón a la Asociación Contra la Leucemia y Enfermedades de la Sangre (ASCOL), gracias a la colaboración de nuestra “Mediadora Responsable”. Abajo: Covadonga Codesal y Bernardo Aceituno de Badajoz.

IMPACTO DEL PROGRAMA MEDIALIA



SENSIBILIZACIÓN EN RSC Y MEDIOAMBIENTE

Prácticas de ecoeficiencia con 28 mediadores

Vídeo sobre privacidad de datos con la participación de 46 mediadores

14 charlas de RSC y 4 charlas en colegios de mediadores

Propuestas innovadoras

Buenas prácticas de lenguaje claro



ACCIÓN SOCIAL

165 medidores participantes en el proyecto social Tú decides

10 participantes en Marcha solidaria

Participaciones en eventos solidarios y otras iniciativas sociales solidarias



EMPRESA SALUDABLE

Emisora DKV Salud y Bienestar

Acceso a la app de salud Quiero Cuidarme

Red Exclusiva

La red exclusiva de mediadores, que únicamente trabaja para DKV, son fundamentales para el negocio de la compañía por su capilaridad que nos permite tener una amplia capacidad de distribución y prestación de servicios a nuestros clientes de forma cercana.

La relación de DKV con la red exclusiva está basada en el diálogo permanente, la digitalización y la dotación de las herramientas y conocimientos necesarios para hacer su día a día más eficaz.

En 2019 hemos puesto en marcha un proyecto para el crecimiento profesional y empresarial de la red exclusiva por el que realizamos planes a medida que incluyen desde formación hasta el desarrollo de planes de negocio individualizados.



Hablando Claro

Una nueva iniciativa dirigida a dar voz a toda la red exclusiva con la que desde DKV escucharemos de forma periódica sus sugerencias, a través de 6 representantes de la red elegidos por ellos mismos, para generar proyectos y compromisos que nos ayuden a mejorar cada día.

Agentes exclusivos del Club de Excelencia en las formaciones de Alcala de Henares

Red de corredores

Esta red está formada por corredores, corredurías, agentes vinculados y autorizados de otras compañías a trabajar con DKV en determinados ramos.

La relación con la red de corredores se fundamenta en nuestro afán de servicio y asesoramiento mediante la gestión y formación que llevan a cabo nuestros consultores, gracias a la cual contamos cada año con la confianza de los corredores.

Además, este último año hemos desarrollado el proyecto “Pacto Ético del Seguro de Salud” junto al Colegio de Mediadores de Girona para poner en valor la importancia de la ética y las buenas prácticas en este ramo.

En 2019 más de 200 corredores han participado en las iniciativas y encuentros impulsados por nuestro plan relacional para divulgar nuestros valores y nuestra visión de empresa responsable.



Encuentro del plan relacional con Corredores, Málaga 2019

RETOS 2020

El 2019 ha sido un año muy satisfactorio en el canal de mediación. Hemos incrementado nuestras ventas y la retención de nuestros clientes. También hemos avanzado en la adaptación de nuestros procesos y herramientas a las necesidades de la distribución. Todos estos efectos combinados, junto a una buena gestión de los gastos, nos han llevado a seguir trabajando en nuestro objetivo: el crecimiento rentable.

Nuestros retos para 2020 son:

- Mantenernos como compañía referente para los corredores en la distribución de nuestros ramos estratégicos de salud, subsidio y decesos
- Mejorar nuestra competitividad mediante una mayor personalización de los productos y servicios, con adaptación a las necesidades de los mediadores y de sus clientes
- Integración de los corredores en nuestra cadena de valor de manera definitiva
- Consolidar la estructura de la red exclusiva, desarrollando perfiles con más talento y emprendimiento
- Aumentar nuestra capilaridad a través de la apertura de nuevas oficinas comerciales, con un objetivo de 80 abiertas a cierre del ejercicio.



PEDRO ORBE
Director General Comercial



Proveedores de seguros generales

En DKV impulsamos la colaboración y co-creación con los principales proveedores de seguros generales para innovar en nuevas ofertas de servicio a nivel sectorial. En la relación con ellos nos enfocamos en tres ámbitos: transparencia, colaboración mutua y adhesión a principios éticos de DKV.

Con estos proveedores trabajamos también en iniciativas de responsabilidad social y ambiental como la integración de personas con discapacidad física en las empresas reparadoras, el desarrollo de nuestro servicio funerario ecológico, Ecofuneral, o la utilización de materiales como la pintura interior con certificación ecológica para las reparaciones.

Estos valores responsables se trasladan a la selección de proveedores para este tipo de servicios. Con el ramo Decesos, en 2019 hemos continuado los procesos de homologación con la implementación de un nuevo cuestionario que se realiza en las visitas a proveedores funerarios y una nueva ficha de evaluación para homologarlos a los criterios de calidad de la DKV. Entre los requisitos de contratación de proveedores funerarios destaca el cumplimiento de los requisitos medioambientales para poder ofrecer los servicios de Ecofuneral.

21.260.325 €



Pagos a
proveedores

18.786.847 en 2018

17.342



Siniestros
grabados

19.235 en 2018

Se han evaluado
56 proveedores
funerarios con una
nota media de 8,4.

En el ramo Hogar, los contratos que establecemos con las entidades de reparación incluyen todos los principios éticos y de conducta de DKV, así como algunos requisitos para reducir el impacto ambiental.

IX CONVENCIÓN NACIONAL DE GESTORES DE ASISTENCIA FAMILIAR

En 2019 celebramos la IX Convención de Gestores de Asistencia Familiar en Jerez de la Frontera, un evento en el que analizamos la actividad, situación general y nuevos servicios de la red durante este último año.

La actuación de estos gestores es un pilar fundamental del servicio que ofrecemos a las familias de nuestros asegurados. Entre estos servicios destaca la atención al duelo con el que los Gestores de Asistencia Familiar prestan atención telefónica o presencial a familiares que se encuentran en situación de duelo.

En el marco de la convención, organizamos un taller de primeros auxilios psicológicos en situaciones de crisis y emergencias. Además, desde el ramo de Decesos, ofrecieron una charla sobre el nuevo servicio de atención psicológica en cuidados paliativos.

La red de Gestores de Asistencia Familiar ha realizado

4.105 servicios en siniestros de Decesos y se han practicado

848 intervenciones de atención al duelo a través del servicio de atención psicológica



[102-8] [103-1] [103-2] [103-3]

RETOS 2020

- Revisar y mejorar las coberturas de nuestras pólizas a fin de ganar en competitividad y marco de protección
- Desarrollo junto a Europ Assistance de una aplicación en el canal de para que agentes y mediadores tengan información sobre los expedientes de siniestros de Hogar
- Poner en marcha el proceso de transformación digital en el entorno de gestión de prestaciones y de proveedores



JUAN JOSÉ MULERO
Director general de Seguros
Generales

Proveedores de servicios generales

DKV tiene como objetivo con sus proveedores de servicios generales promover una actuación de socios comerciales con las distintas áreas de negocio de DKV.

Un 78% de los proveedores están homologados bajo criterios sociales y medioambientales

40.424.587 €

Total pagos a
proveedores

38.576.394 en 2018

2.744.470 €

Compras
a centros
especiales
de empleo

1.965.275 en 2018

22,9 DÍAS

Periodo medio
de pago

20,9 en 2018

53%

Gasto
con pedido

*Mide la madurez
del proceso de compras
de una organización

Como base de la relación con proveedores de servicios, disponemos de una política de compras responsable que incluye criterios de responsabilidad empresarial, gestión ambiental, prevención de riesgos laborales y de cumplimiento normativo en la fase de evaluación a través de un cuestionario inicial.

Los posibles proveedores de DKV no solo han de cumplimentar este cuestionario sino que también han de conocer y aceptar nuestro Estatuto de compromisos éticos con grupos de interés. Además, para reducir nuestro impacto en el planeta, el 100% de los proveedores con los que trabajamos son locales.

RETOS 2020

- Digitalización de los concursos a través de la plataforma de compras y de la gestión de contratos
- Liderar el proyecto de compras a nivel internacional, ERGO Procurement Initiative
- Aumentar la medición de indicadores ambientales de alcance 3, que incluye las emisiones de terceros provocadas por nuestra actividad



CARLOS MARTÍNEZ
Adjunto al Consejero Delegado y
director de Servicios Generales










COMPROMISOS 2020 PARA UN MUNDO MÁS SALUDABLE



[103-2] [103-3] [417-1]

GESTIÓN RESPONSABLE

La gestión responsable es un compromiso transversal de DKV sobre el que trabajamos en nuestro día a día para fomentar relaciones de confianza con los grupos de interés y la sostenibilidad de nuestro impacto en el planeta.

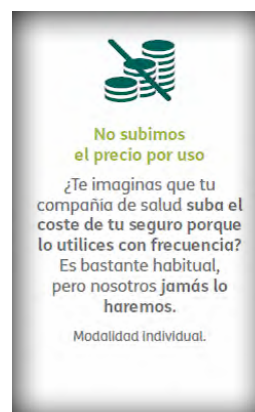
		2019	Objetivo 2020
 Compromiso con el PLANETA	 Reducción de emisiones de CO₂ y de consumo de papel desde 2004	 CO₂ 78% Tn Papel 50,6%	CO₂ 80% Tn Papel 71%
 Compromiso de PRECIO GARANTIZADO	 Clientes de contratación particular a los que no se les ha aplicado subida de precios por uso	 100%	100%
 Compromiso de LENGUAJE CLARO	 Indicador sobre encuesta post venta	 Definición en curso	Definición en curso

LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA

En DKV creemos que los seguros deben ser fáciles y claros de entender. Para conseguirlo contamos con estrategias corporativas e impulsamos múltiples proyectos que nos ayudan a establecer relaciones de confianza con nuestros clientes basadas en la cercanía, la transparencia y la honestidad.

El Plan de Venta Responsable es la estrategia de DKV para identificar y promover las actitudes y comportamientos clave que nuestros equipos deben poner en práctica en el proceso de venta y relación con los clientes que nos diferencian como empresa responsable.

Uno de los principales programas en este ámbito es “DKV Lenguaje Claro” una herramienta que establece los principios básicos con los que trabajamos para facilitar la comprensión de los conceptos y procedimientos relacionados con los seguros.



PRINCIPALES ACCIONES PARA IMPULSAR LA TRANSPARENCIA Y EL LENGUAJE CLARO



COMPARTIMOS LA VISIÓN DE NUESTROS COMERCIALES

Reunimos a representantes de la red comercial de DKV para que **compartan sus experiencias con clientes y distribuidores**, poniendo en valor los principios de la venta responsable y las guías de estilo comercial de la compañía. Los vídeos están disponibles en YouTube y en la plataforma para agentes DKV DirectOn.



SALUD SIN BULOS

Nos adherimos al Decálogo de prácticas recomendadas sobre comunicación en temas de salud promovido por el Instituto Salud sin Bulos y la Asociación de Investigadores en eSalud (AIES) y que incluye buenas prácticas para frenar el avance de noticias falsas en salud.



ADHESIÓN A GUÍAS DE UNESPA

- Código de buenas prácticas en privacidad
- Guía de buenas prácticas en materia de seguros individuales de vida riesgo (ERGO Vida)
- Guía de buenas prácticas en el lenguaje claro en el seguro
- Guía de Buenas prácticas de decesos (ERGO Vida)
- Guía de buen gobierno
- Guía de comercialización
- Guía de protección de datos
- Guía de seguros Multirriesgos
- Guía en materia de contratación de seguros de salud
- Guía en materia de control interno
- Guía en materia de discapacidad
- Guía en materia de internet
- Guía en materia de seguros generales con unit linked
- Guía en resolución interna de reclamaciones



SOMOS MÁS QUE UN PRECIO

Reafirmamos nuestra propuesta de valor con una campaña que destaca los nueve argumentos por los que DKV es mucho más que un precio:

1. Comprometidos con tu bienestar emocional
2. Comprometidos con la salud y el bienestar de tus empleados
3. Comprometidos con tu bienestar emocional en los momentos difíciles
4. Comprometidos con que tu última voluntad sea responsable
5. Comprometidos con los productos responsables con el medioambiente
6. Comprometidos contigo y con el planeta
7. Comprometidos con el empleo y la formación para colectivos vulnerables



HABLAMOS CLARO: GLOSARIO DE ANGLICISMOS

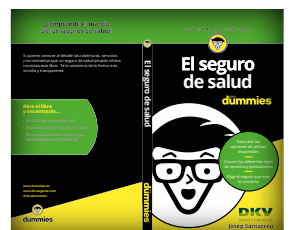
Identificamos las palabras en inglés más utilizadas en la compañía y proponemos a nuestros empleados versiones más claras y comprensibles para mejorar la comunicación con nuestros grupos de interés.



SEGURO DE SALUD PARA DUMMIES

Continuamos con la difusión de este libro publicado por DKV para promover el lenguaje claro en el sector seguros.

552 DESCARGAS



[417-1]

LA TRANSPARENCIA Y EL LENGUAJE CLARO

LA TRANSPARENCIA GENERA CONFIANZA EN LA SOCIEDAD
Y POR LO TANTO CREA VALOR EN LAS EMPRESAS



RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

100%

Impuestos pagados en España

700 ↑ 70%

Requerimientos de información
(mayoritariamente de la AET, TGSS y juzgados)

19 ↓ 5%

Concursos públicos presentados



EXPERIENCIA DE CLIENTE

7.242

Clientes con tratamientos oncológicos

88,7%

Pruebas sin autorización médica

2,02%

Pruebas médicas rechazadas vs autorizadas

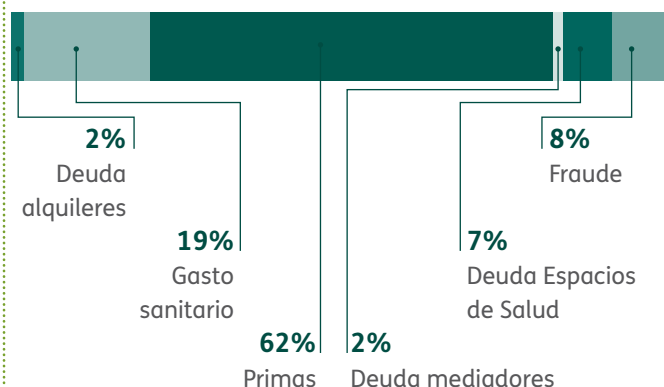
MOROSIDAD

78% ↑ 10 pts

Éxito en reclamación de impago primas

975.169€

Recuperación impagos



80.461

Registros derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales) y desuscripciones* de nuestras publicaciones

65 ↓ 29%

Consultas y reclamaciones de la DGS. Principales motivos:

- Pre-existencias
- Siniestro rechazado según condiciones de póliza
- Bajas fuera de plazo
- Incrementos de prima

3.631 ↓ 18%

Quejas y reclamaciones gestionadas por el departamento de Defensa de cliente. Motivos:

- Tramitación del siniestro
- Problemas con médico/centro
- Cuadro médico y autorizaciones
- Otros

24,5%

De la cartera de salud

muface

MUGEJU

83

Documentos revisados con criterios de claridad y transparencia

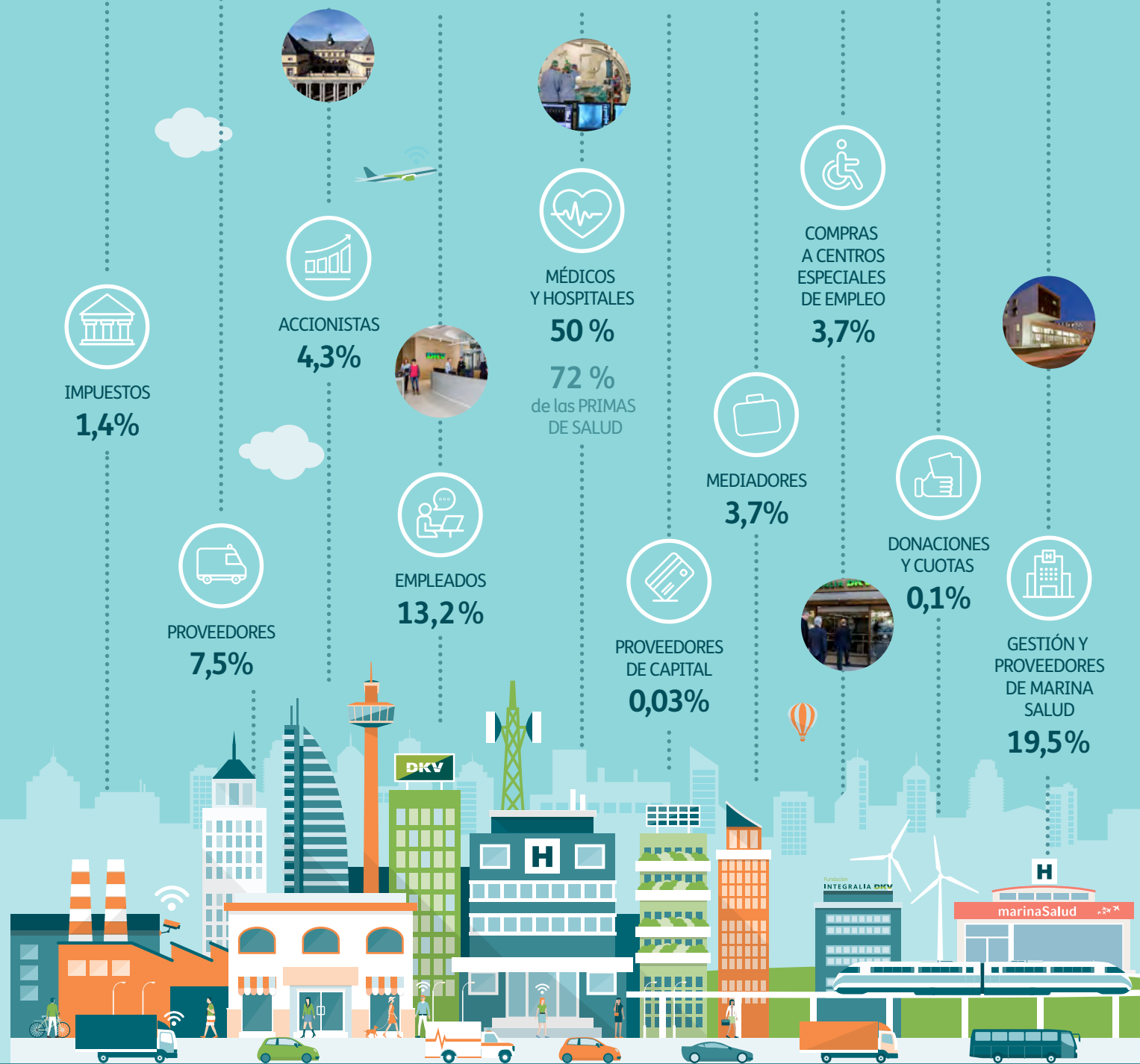
*Ha cambiado el criterio y ha pasado a tenerse en cuenta no solo las peticiones ARCO directas a la bandeja ARCO sino también las indirectas, por cambio regulatorio de diciembre 2018.

¿A QUÉ VA DESTINADO EL DINERO DE TU SEGURO?



818.237.319 €

Primas totales 2019



GESTIÓN DE LA REPUTACIÓN

Para la gestión de la comunicación y la reputación DKV cuenta con el Plan Integridad, una estrategia que tiene tres objetivos clave:

- Promover el comportamiento ético
- Hacer un uso responsable del poder de la compañía
- Ser abiertos y transparentes

Además, hemos desarrollado un sistema consolidado para la medición de la reputación que integra diferentes métricas y evaluaciones de grupos de interés clave para la compañía y su servicio.

En 2019, la reputación de DKV permanece estable tanto a nivel de compañía como en los servicios de salud, donde los clientes valoran muy positivamente el asesoramiento de la compañía en el ámbito de los hábitos saludables. Por el contrario, se penaliza la atención ofrecida mediante el call center, aunque mejora la percepción de la atención en sucursales.

De cara a los próximos años, los clientes nos solicitan una mayor involucración en las acciones de sostenibilidad por lo que seguiremos avanzando en este sentido con el apoyo de nuestros grupos de interés.

REPUTACIÓN DE DKV



Gestión ambiental y lucha contra el cambio climático

Nos encontramos en una situación de emergencia climática y tenemos pocos años para actuar.

La actividad humana ha provocado un aumento de la temperatura del planeta de aproximadamente 1,0 °C con respecto a los niveles preindustriales. Desde el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático de la ONU (IPCC) estiman que el calentamiento del planeta podría llegar a 1,5 °C entre 2030 y 2052 si no actuamos de forma inmediata.

«Muchos ecosistemas terrestres y oceánicos y algunos de los servicios que proveen ya han cambiado debido al calentamiento global»

Calentamiento global de 1,5°C (IPCC, 2019)

Aunque una subida de la temperatura global de uno o dos grados pueda parecer mínima, lo cierto es que ya se están generando alteraciones en todos los ecosistemas y si seguimos contaminando a los niveles actuales, las consecuencias son impredecibles.

¿UN PLANETA CON FIEBRE?

INCREMENTO DE LAS TEMPERATURAS EXTREMAS

MAYOR FRECUENCIA, INTENSIDAD O CANTIDAD DE PRECIPITACIONES

MAYOR INTENSIDAD O FRECUENCIA DE SEQUÍAS

AUMENTO DEL NIVEL DEL MAR EN VARIOS METROS DURANTE LOS PRÓXIMOS SIGLOS

PÉRDIDA DE BIODIVERSIDAD Y AUMENTO DE LA PROBABILIDAD DE INCENDIOS FORESTALES

CAMBIOS EN LAS CARACTERÍSTICAS REGIONALES DEL CLIMA Y EN LOS ECOSISTEMAS TERRESTRES Y OCEÁNICOS



¿QUÉ IMPACTO TENDRÁN ESTOS CAMBIOS EN LAS PERSONAS?

AUMENTO DE LOS RIESGOS PARA LA SALUD (TEMPERATURAS EXTREMAS, CONTAMINACIÓN, ETC.)

MENOR CANTIDAD Y CALIDAD DE LOS ALIMENTOS

MAYORES RIESGOS PARA LA SEGURIDAD HUMANA

IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO

MENOR DISPONIBILIDAD DE AGUA Y DE PEOR CALIDAD (ESTRÉS HÍDRICO)

PÉRDIDA DE MEDIOS DE SUBSISTENCIA Y AUMENTO DE LA POBREZA

¿Cómo podemos actuar ante la emergencia climática?

Todas las personas podemos contribuir en nuestro día a día a frenar el cambio climático. Reciclar y reutilizar, consumir de forma más responsable, reducir nuestro consumo de luz, agua y residuos plásticos son solo algunas de las acciones que muchas personas integran en su rutina para hacer del planeta un lugar más sostenible.

Pero en DKV, además de nuestro compromiso individual, creemos que como empresa tenemos una mayor responsabilidad ante la emergencia climática. Debemos esforzarnos necesariamente para reducir al máximo el impacto de nuestra actividad en el planeta y aportar recursos y soluciones innovadoras que nos permitan adaptarnos a la nueva realidad climática.

Política Medioambiental y Energética de DKV

Como compañía socialmente responsable especializada en salud, DKV mantiene una constante preocupación por el crecimiento sostenible. Con la integración de criterios ambientales, de ahorro y eficiencia energética, sociales y de gestión ética en nuestra actividad, contribuimos al Objetivo de Desarrollo Sostenible 13, Acción por el clima para un mundo más sostenible y justo.

Desde la dirección de DKV en su compromiso con la mejora continua, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático, define y aprueba la Política Medioambiental y Energética como herramienta clave para el sistema de gestión ambiental.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA DE DKV

Cumplir con la legislación y normativa legal, medio ambiental y energética aplicable a nuestra actividad, así como otros requisitos ambientales que voluntariamente sean suscritos por la compañía.

Incorporar criterios medio ambientales y de eficiencia energética en la actividad, así como en la gestión de las instalaciones, con un modelo de gestión orientado a minimizar los impactos ambientales derivados del consumo de recursos naturales.

Implantar esta política como referente para establecer programas de gestión ambiental y energética que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas medio ambientales y energéticas.

Difundir esta política medio ambiental y energética entre todos los grupos de interés (clientes, proveedores, colaboradores, etc.).

Prevenir la contaminación mediante la implantación de las medidas de mejora correspondientes para garantizar la protección al medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y favoreciendo en la medida de lo posible la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes y sostenibles con el medio ambiente.

Colaborar en proyectos de mejora ambiental y energética a través de iniciativas voluntarias, patrocinios, publicaciones y seminarios.

Sensibilizar a los empleados para que la protección y conservación del medio ambiente y de las fuentes de energía sea parte de la cultura organizativa.

Promover la investigación sobre el impacto del medioambiente sobre la salud.



Sistema de Gestión Medioambiental

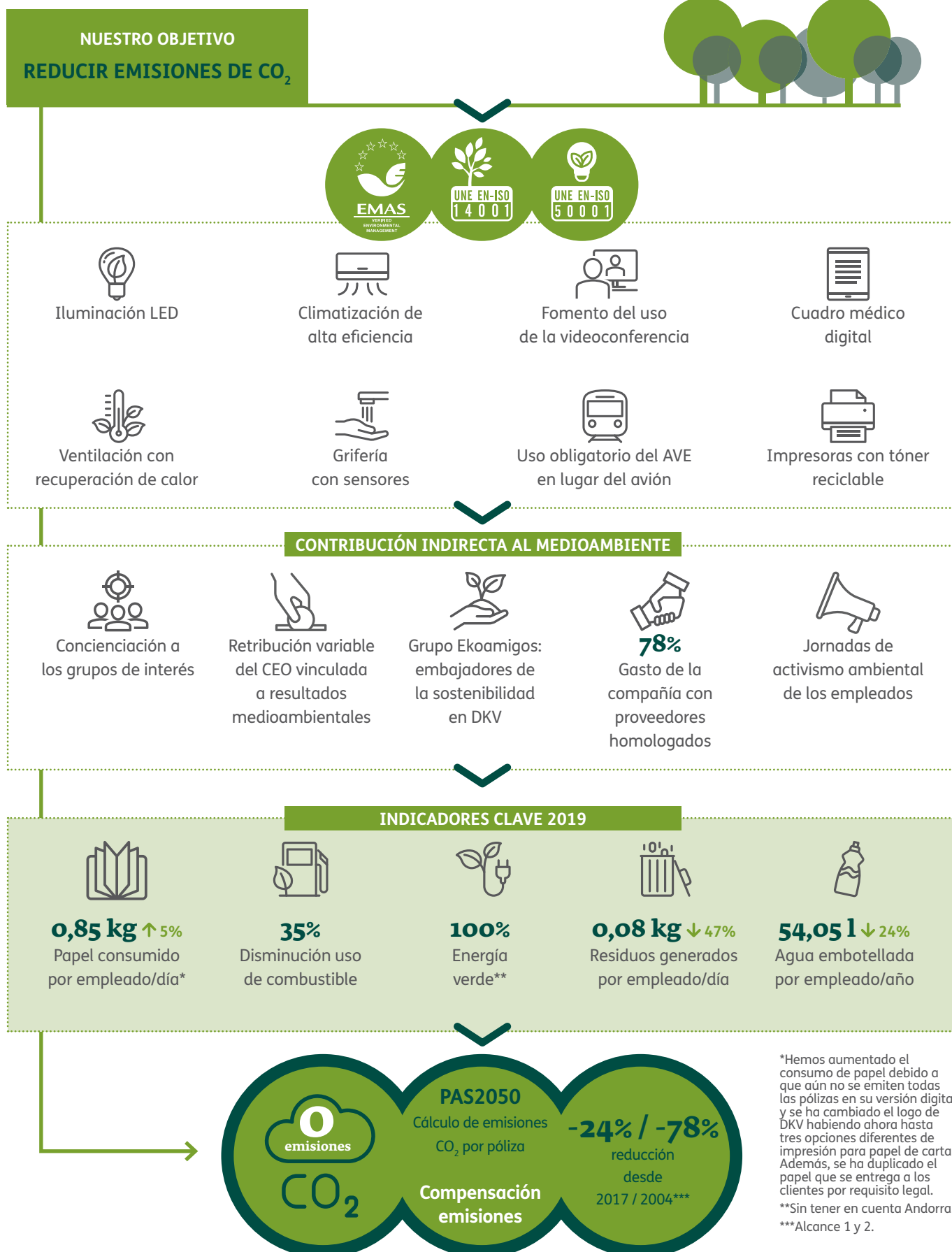
Para cumplir con los compromisos en materia de medioambiente adquiridos por el Comité de Dirección en su política ambiental, trabajamos en la prevención y minimización de los impactos ambientales de nuestra actividad. Para lograrlo, ponemos el foco en las siguientes líneas:

- Analizar los datos de actuación ambiental, identificar y valorar los aspectos medioambientales significativos.
- Identificar los requerimientos legales que aplican en DKV
- Establecer los objetivos, metas y líneas de actuación estructurados en un Programa Medioambiental (EKOplan)
- Documentar el sistema de gestión
- Establecer un programa que desarrolle los objetivos y metas ambientales y que asegure el control de los aspectos ambientales significativos, y la mejora continua del sistema
- Concienciar y formar a los empleados y colaboradores de DKV, a través de diferentes plataformas, páginas web e intranet corporativa
- Definir las responsabilidades del sistema de gestión
- Sistematizar buenas prácticas de control operacional
- Establecer planes de emergencia
- Definir las pautas de actuación para el seguimiento y medición de las actividades planificadas
- Establecer los procedimientos de actuación ante desviaciones en el sistema, así como la implantación de acciones correctoras y/o preventivas definidas
- Registrar el cumplimiento de las actividades del sistema de gestión
- Realizar comprobaciones del sistema a través de auditorías
- Realizar revisiones por la dirección
- Acreditarnos con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, ISO 50001etc



[308-1] [308-2]

MENOS HUMOS MÁS PEDALES



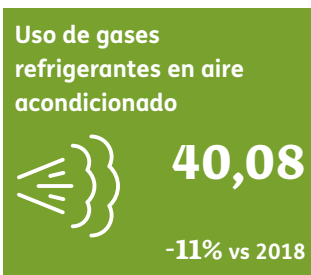
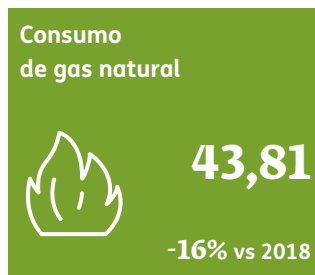
Cambio climático

El centro de la Política Medioambiental y Energética de DKV es el cambio climático, debido a sus consecuencias a corto, medio y, sobre todo, a largo plazo en el negocio de DKV por su efecto en la salud de las personas y por la mayor frecuencia de fenómenos climáticos extremos que tienen un impacto económico directo en la compañía.

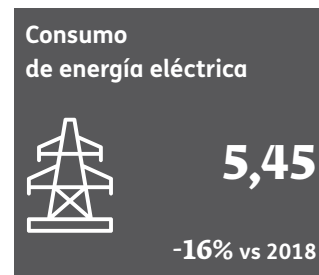
En los últimos años hemos reducido significativamente nuestra huella de carbono, por lo que actualmente es complicado conseguir un impacto menor, lo que explica que nuestros objetivos de reducción de cara al futuro sean comedidos

EMISIONES CO₂EQ (Tn CO₂EQ)

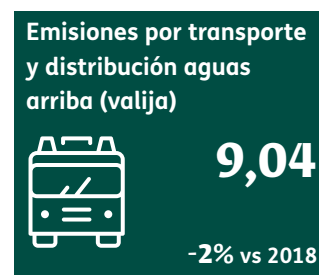
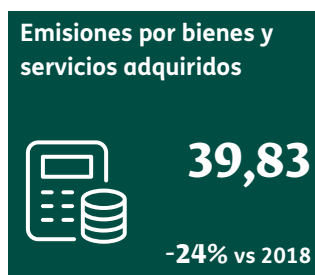
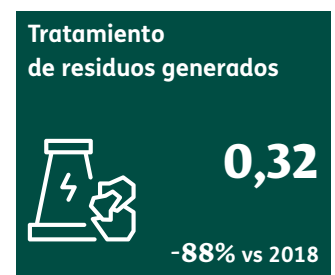
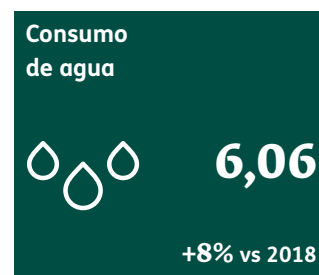
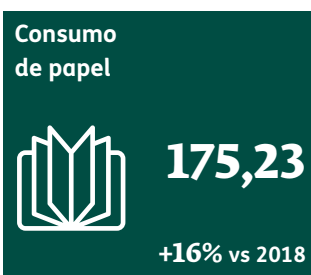
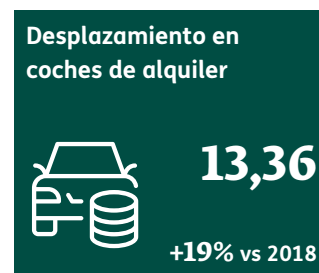
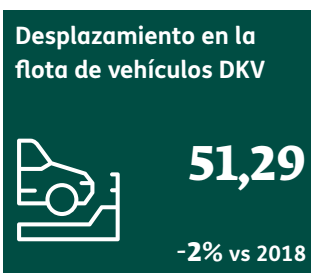
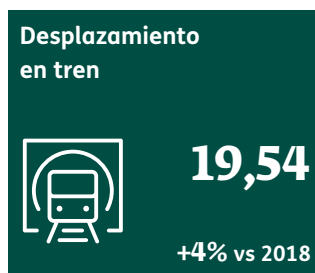
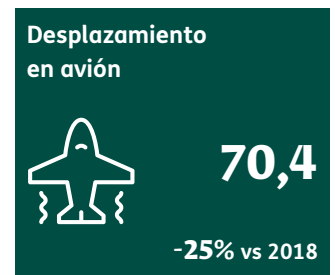
ALCANCE 1



ALCANCE 2



ALCANCE 3



TOTAL EMISIONES CO₂ (TN CO₂ EQ)

1.229,53 +8% vs 2018



DKV DECLARA LA GUERRA AL PLÁSTICO

La contaminación por los residuos plásticos es un grave riesgo no solo por el impacto que tiene en el planeta, en especial en los ríos, mares y océanos, sino por sus consecuencias en la salud de las personas.

En DKV nos hemos propuesto actuar de forma urgente para reducir nuestro consumo de plástico y otros recursos con múltiples acciones:

- **Marcha Solidaria** con casi 700 voluntarios, entre empleados, familiares, clientes y amigos en la que conseguimos recoger 950 kg de basura de playas, riberas y bosques
- **Donación** de 14.000 euros a Fundación Ecomar y la ONG PROARTSO para apoyar su labor en la protección de los océanos
- **Reducción de plástico** en cuartillas a clientes y productos de regalo con su sustitución por alternativas de cartón

Solo un 9% de las casi 9.000 toneladas de plástico que se han producido en el mundo ha sido reciclado

O nos divorciamos del plástico, o nos olvidamos del planeta (ONU, 2018)



RETOS 2020

El principal reto para el año 2020 será eliminar o sustituir en la medida de los posible el total de plásticos en la compañía. Desde hace varios años todas las sucursales de DKV tienen fuentes de agua para reducir la generación de botellas de plástico y la compañía regalo durante el año 2019 una botella de cristal a todos los empleados. Además, en el último año hemos trabajado y seguiremos avanzando en los próximos, para eliminar y sustituir el material de oficina y productos de merchandising por alternativas sostenibles, con el foco puesto especialmente en la disminución de plásticos.












CARLOS MARTÍNEZ

Adjunto al Consejero Delegado y
director de Servicios Generales



COMPROMETIDOS CON LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

Mediante nuestra actividad promovemos el negocio responsable, los hábitos saludables, la prevención de enfermedades y la lucha contra la obesidad infantil como parte de nuestro compromiso con la salud y el bienestar de las personas.

		2019	Objetivo 2020
	Compromiso con los HÁBITOS SALUDABLES		
	 Número de usuarios activos en la app Quiero cuidarme	 185.000	130.000
	Compromiso con la PREVENCIÓN		
	 % de clientes inscritos a actividades de diagnóstico precoz	 26,1%	33%
	Compromiso contra la OBESIDAD INFANTIL		
	 Personas impactadas anualmente con el proyecto APPTIVATE	 5.893.323	1.000.000

EMPRESA SALUDABLE

En línea con la estrategia de la compañía y como parte de nuestra misión, DKV apuesta por la prevención y cuidado de la salud así como el bienestar de todas las personas que forman parte de la organización. Este compromiso se materializa en la Política de Empresa Saludable.



Consideramos la salud de los empleados un factor competitivo fundamental para un desarrollo sostenible de la compañía. Y estamos seguros de que los entornos de trabajo saludables son esenciales para mejorar la productividad y la competitividad.



Participación, colaboración y compromiso activo de todas las personas que integran Grupo DKV, construyendo entre todos una organización segura y saludable.



Tenemos el compromiso de proteger y promover los ambientes de trabajo saludables, así como el de promover la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de los colectivos con los que nos relacionamos.



Cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y de otros requisitos que el Grupo suscriba relacionados con los ambientes de trabajo saludables.

[102-8] [103-2] [103-3] [403-4]

Nuestro Sistema de Gestión de Empresa Saludable, que tuvo sus inicios en el anterior Modelo de Empresa Saludable de AENOR, está en proceso de adaptación hacia un nuevo modelo SIGOS (Sistema de Gestión de Organización Saludable).

Este modelo estratégico es la base de nuestro Programa Integral de bienestar personal.



Movimiento DKV

Con la iniciativa Movimiento DKV tenemos el objetivo de motivar a los empleados a llevar un estilo de vida activo y saludable a través de su participación en distintas actividades deportivas. En 2019 se han organizado múltiples actividades alineadas con la estrategia de empresa saludable de la compañía.



28
RETOS

579
EMPLEADOS
PARTICIPANTES
EN LAS
ACTIVIDADES

15
DIRECTIVOS
PARTICIPANTES

8.000
INVERSIÓN
TOTAL (€)

6
Nº CIUDADES

9
DISCIPLINAS
DEPORTIVAS

Seguridad laboral y prevención

Además, los empleados mantienen un diálogo continuo con el Servicio de Prevención a través de reuniones periódicas ordinarias y extraordinarias de los Comités de Seguridad y Salud.

ACCIDENTES



Índice de frecuencia: $\text{n}^\circ \text{ accidentes} / \text{n}^\circ \text{ horas trabajadas} \times 1.000.000$ | Índice de gravedad: $\text{n}^\circ \text{ jornadas perdidas} / \text{n}^\circ \text{ horas trabajadas} \times 1.000$
Índice de incidencia: $\text{n}^\circ \text{ accidentes} / \text{n}^\circ \text{ trabajadores} \times 1.000$

COMBATIR LA OBESIDAD INFANTIL, UN RETO DEL SIGLO XXI

EL NÚMERO DE NIÑOS DE 0 A 5 AÑOS QUE PADECEN SOBREPESO U OBESIDAD AUMENTÓ DE 32 MILLONES EN 1990 A **41 MILLONES EN 2016**, SEGÚN LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

EN ESPAÑA, HAY PORCENTAJE DE SOBREPESO U OBESIDAD DE **UN 31% EN NIÑAS Y UN 37% EN NIÑOS**

UNO DE LOS ASUNTOS QUE MÁS PREOCUPA A LOS EXPERTOS EN SALUD ES LA GRAN CANTIDAD DE **AZÚCAR QUE CONSUMIMOS SIN SABERLO**

SEGÚN EL INSTITUTO DKV DE LA VIDA SALUDABLE Y EL HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU:

45%

DE LOS PADRES SEÑALA QUE SUS HIJOS ACTÚAN DE FORMA SEDENTARIA ENTRE UNA Y DOS HORAS AL DÍA

57,86%

AFIRMA QUE LA ACTIVIDAD DE OCIO FAVORITO DE SUS HIJOS ES MIRAR LA TELEVISIÓN

NUTRICIÓN Y LUCHA CONTRA LA OBESIDAD INFANTIL

En DKV queremos aprovechar nuestra experiencia y conocimiento en el ámbito de la salud y el bienestar para promover entre la sociedad iniciativas que impulsen la nutrición saludable, el deporte y la lucha contra la obesidad infantil.

Instituto de la Vida Saludable

El Instituto de la Vida Saludable es el organismo de la compañía desde el cual se fomentan todas nuestras actividades de sensibilización en temas de nutrición, salud y

bienestar. En colaboración con universidades, profesionales médicos, expertos y organizaciones sanitarias publicamos cada año informes, estudios y encuestas con el propósito de proporcionar herramientas e información útil a la ciudadanía sobre cómo mejorar sus hábitos diarios en cuanto a alimentación, descanso, actividad física o salud emocional.

En 2019 hemos continuado promocionando la alimentación saludable, el consumo responsable de azúcar, y estudiando los hábitos de vida de colectivos como los directivos o las personas con discapacidad.

ACCIONES PARA LA SOCIEDAD

MANIFIESTO por un consumo responsable del **AZÚCAR** para divulgar los riesgos, las causas y las consecuencias para la salud humana de un consumo abusivo de esta sustancia



Colaboración con @carlosriosq, @luciamipediatra y @hermanostorres para la difusión de hábitos de alimentación saludables



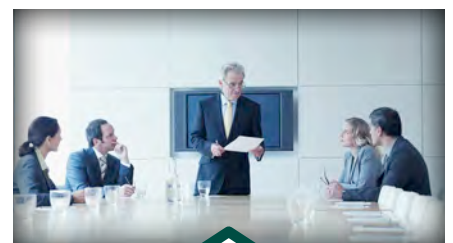
CHARLAS TED TALKS patrocinadas por DKV
544.188 visualizaciones de los videos
3.582 asistentes a las charlas



Guía de Buenas prácticas en la prevención de la **OBESIDAD INFANTIL**, con la Fundación Ship2B y Rafael Casas



I Estudio sobre Hábitos de Salud de las **PERSONAS CON DISCAPACIDAD** así como los contextos y situaciones para mejorar su bienestar



¿Cuál es el Índice de vida saludable de los **DIRECTIVOS** en España?
Estudio elaborado junto a la Universidad Europea

Blog Quiero cuidarme

Especializado en contenidos de salud y bienestar

4.093.416
páginas vistas

2.612.410
usuarios



ACCIÓN SOCIAL CON NIÑOS, JÓVENES, PADRES Y ESCUELAS

Talleres de hábitos saludables

465 52
alumnos padres / profesores



Premios Aprendizaje y Servicio

1.539 5.640
alumnos beneficiarios



ACCIONES CON CLIENTES

**Plan de
Prevención
de Obesidad
Infantil**



**Línea
Médica
Obesidad
Infantil**



**Pack de
servicios
de obesidad
infantil**



**Coach de
salud y
línea médica
nutricional**



Plataformas innovadoras para el cuidado de la salud

Con el objetivo de responder a las necesidades de nuestros clientes y también de la sociedad en general, en DKV hemos desarrollado un innovador ecosistema de salud digital. Contamos con aplicaciones innovadoras que facilitan a los usuarios el acceso personalizado y digital a múltiples herramientas y servicios para conocer mejor su estado de salud, haciendo especial hincapié en aspectos como la prevención de la enfermedad, la promoción de la salud y el autocuidado.

Nuestro principal objetivo es contribuir a la continuidad asistencial y sostenibilidad del sistema sanitario, desde un enfoque centrado en la salud positiva y con el usuario en el centro.



Quiero cuidarme es una app de descarga gratuita orientada a promover hábitos de alimentación y deporte saludables en la sociedad.



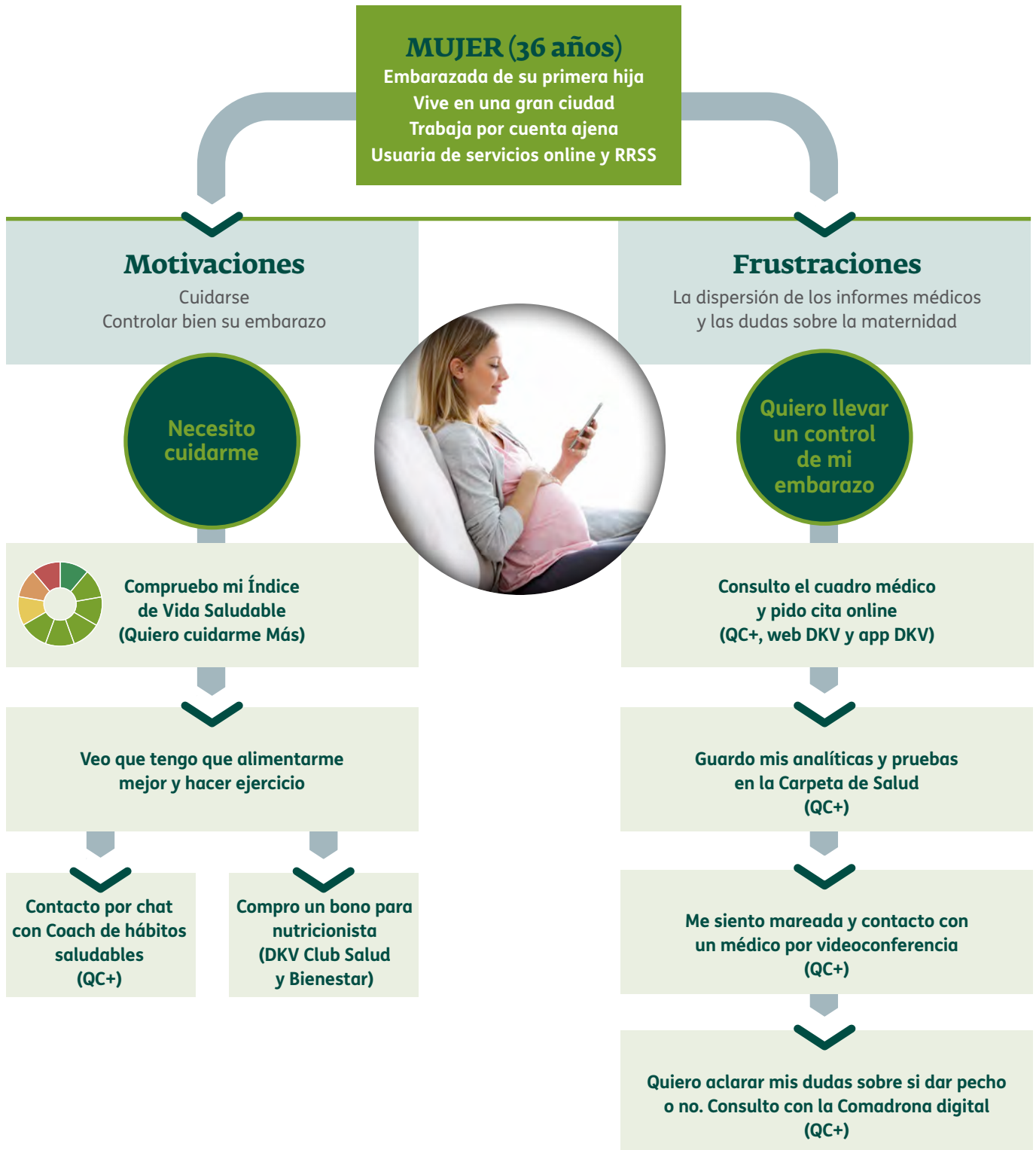
La aplicación **Quiero cuidarme Más** es el principal eje del ecosistema de salud digital de DKV que ha continuado ampliando las funcionalidades y herramientas para mejorar el bienestar de nuestros clientes, así como centralizar de forma integrada todos nuestros servicios de salud.

RETOS 2020



En 2020 uno de nuestros objetivos es ofrecer una mejor experiencia al usuario, aportando más servicios de valor y la integración de todas las piezas del ecosistema de salud digital en una plataforma útil y sencilla. Para ello, hemos inaugurado el DKV Innolab de salud digital, nuevo centro en el que llevaremos a cabo tareas de investigación, co-creación, tests con usuarios, desarrollo de soluciones e innovación abierta, bajo el marco de la salud positiva, el cambio de hábitos, la salud emocional y la sostenibilidad.

EXPERIENCIA DIGITAL



Quiero cuidarme Más es la plataforma de salud digital que te permite, como cliente de salud de DKV, la gestión de los aspectos más importantes relacionados con tu salud, así como tu autocuidado mediante información y consejos para la promoción de hábitos de vida saludable.

Patrocinios saludables

DKV organiza y patrocina cada año eventos e iniciativas solidarias que promueven hábitos saludables como el deporte o la nutrición.

Un año más, hemos participado en el reto deportivo Trailwalker que organiza Intermón Oxfam. En 2019, 2.727 personas organizadas en 276 equipos, entre los que se encuentran 3 grupos de empleados de DKV, participaron en la recaudación de 536.667€ euros en donaciones para la lucha contra la pobreza y la escasez de agua en el mundo.



I BECA DKV MOVIMIENTO: DOS TITANES EN EL DESIERTO DE MARRUECOS

Hay héroes que luchan contra sus límites, contra sus problemas y contra todo obstáculo que se les pueda poner por delante. Como nuestros compañeros José María Piera, ejecutivo de Alianzas y Grandes Cuentas, y Xavier Cantó, director médico territorial de Cataluña, Baleares y Andorra.

Ambos participaron en el equipo DKV Movimiento en la decimocuarta edición de la Garmin Titan Desert, celebrada del 28 de abril al 3 de mayo, seis jornadas de competición con un total 640 kilómetros y más de 5.900 metros de desnivel positivo.

Una experiencia única, en la que tanto Josep María como Xavier han tenido que poner a prueba sus capacidades físicas y emocionales para afrontar la dureza de la prueba.

Dos compañeros ante un reto

A los 49 años, nuestro compañero fue operado en marzo de 2013 de un cáncer de próstata después de ser sometido a una cirugía radical. Aunque la recuperación no fue fácil, el apoyo de la familia y la bicicleta fueron clave en este proceso. Xavier asumió el reto de la Titan con la fortaleza de poder contar su experiencia sin tapujos.

Xavi no ha hecho la Titan Desert solo. A su lado ha estado José María Piera, un ejemplo tras haber sufrido diversos problemas osteoarticulares y, al igual que Xavier, el apoyo familiar y del entorno, el deporte, dedicación, esfuerzo y hábitos saludables le han permitido afrontar este gran reto.

Gracias a la I Beca DKV Movimiento han podido financiar parte de los gastos. Del dinero sobrante que les han otorgado, junto con la venta de pulseras solidarias, harán una aportación a la Fundación FEFOC.



SALUD Y MEDIOAMBIENTE

En DKV creemos que la protección del medioambiente es un factor clave para asegurar la salud y el bienestar de las personas. Por ello, impulsamos múltiples iniciativas que contribuyen a cuidar del planeta como una forma de generar entornos saludables para el desarrollo sostenible de la sociedad.

OBSERVATORIO DKV DE SALUD Y MEDIOAMBIENTE

Desde 2008 trabajamos junto a la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) para analizar y acercar a las personas las últimas investigaciones realizadas en salud y medioambiente, proponiendo nuevas vías de acción y participación social y empresarial.

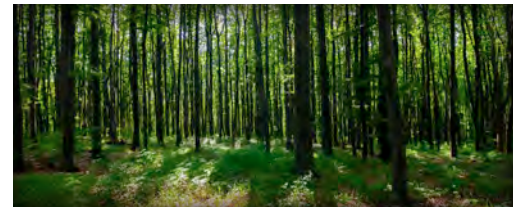
En 2019 publicamos Contaminación por plásticos. Uno de los mayores desafíos ambientales del siglo XXI, un monográfico sobre las principales consecuencias para la salud de este material, y cómo su presencia en el ambiente y su penetración en la cadena alimenticia ponen en riesgo la salud de las personas.



BOSQUES SALUDABLES

Esta iniciativa, de DKV y EUROPARC España, tiene el objetivo de identificar itinerarios en áreas naturales protegidas de toda España para facilitar actividades saludables en la naturaleza.

En 2019, con la colaboración de técnicos forestales de distintos parques naturales de España, se ha logrado registrar un total de 75 rutas con sus fichas y fotografías que ya están disponibles en la plataforma Wikiloc.



ECOSORTEOS

También se ha reforzado la comunicación sobre las ventajas para la salud de utilizar detergentes sin tóxicos en las newsletters a clientes y en el blog Tres Sesenta DKV con iniciativas como los Ecosorteos en los que hemos sorteado a nuestros asegurados de Hogar lotes de detergentes ecológicos y un set de 3 electrodomésticos clase A+++ para reducir el consumo energético.

PRÁCTICAS SOSTENIBLES CON NUESTROS CLIENTES

Fomentamos el uso de pintura con el sello EU EcoLabel en las reparaciones de siniestros de DKV EcoHogar, una alternativa más sostenible que mejora la calidad del aire en los hogares. Además, para reducir las emisiones de CO₂, se ha añadido una nueva oferta en los seguros de Hogar para que los asegurados puedan adquirir electrodomésticos de alta eficiencia con condiciones de precio preferentes.

SENSIBILIZACIÓN EN SALUD Y MEDIOAMBIENTE

Para nuestros profesionales médicos y también para la sociedad en general, colaboramos con varios científicos del Instituto de Salud Global de Barcelona y el Centro de Investigaciones Ecológicas y Aplicaciones Forestales (CREAF) en la publicación de artículos sobre las ventajas de la exposición a la naturaleza para la salud, disponibles en el blog de DKV.

[102-13] [413-1] [413-2]

BIENESTAR DE LA SOCIEDAD

DKV es una compañía comprometida con la salud y el bienestar de la sociedad. Más allá de nuestra actividad aseguradora, impulsamos acciones y proyectos sociales que fomentan el desarrollo saludable de la ciudadanía y la reducción de las desigualdades.

Principales proyectos de acción social

Tú decides



La Fundación Belén María de canarias, uno de los gadores.

Tú decides es una de nuestras principales iniciativas de contribución social en la que hacemos partícipes a nuestros empleados, clientes, médicos, mediadores y público general para que elijan a qué proyectos relacionados con la salud y la calidad de vida de las personas quieren que contribuya DKV.

Desde 2005, DKV ha financiado a 110 entidades con más de un millón de euros, y ha beneficiado a más de 269.000 personas.

Medición del impacto social de DKV

DKV mide el impacto de los proyectos sociales con la metodología London Benchmarking Group, de acuerdo con el Corporate Citizenship Limited CCL, que facilita la gestión, medición y comunicación de nuestra contribución social.

La metodología internacional LBG está reconocida por el Dow Jones Sustainability Index y sus indicadores proporcionan la información necesaria para la consolidación de resultados y la comparación nacional e internacional.

Programa Cuidam



El programa Cuidam, puesto en marcha por el Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona, con el que colabora DKV, ofrece asistencia sanitaria a niños y niñas en países en vías de desarrollo. Desde su inicio en 2004, el programa ha garantizado el acceso a tratamientos sanitarios complejos, especializados y de calidad a un total de 344 niños en más de una decena de países de África y América del Sur.

Además, en el último año hemos apoyado el desarrollo de proyectos de otras entidades como Ayuda en Acción y la Red Española de Aprendizaje y Servicio, en línea con nuestro trabajo en el ámbito de prevención de la obesidad infantil y del impacto del cambio climático en la salud.

DKV está adherido a organismos y asociaciones como:



IMPACTO SOCIAL

Contribuciones por país



Otros países

voluntariado de empleados



Salud

56%



Medioambiente

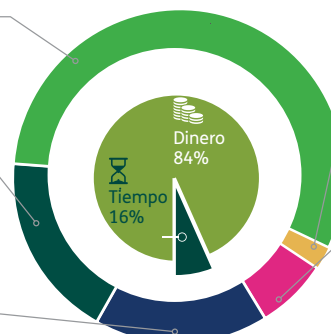
18%



Alianzas

17%

Contribuciones por ámbito



501.616€

Valor total

Cooperación internacional

2%



Reducción de las desigualdades

7%



VOLUNTARIADO



2.100 Fuera del horario laboral

311 En horario laboral



% Nómina empleados

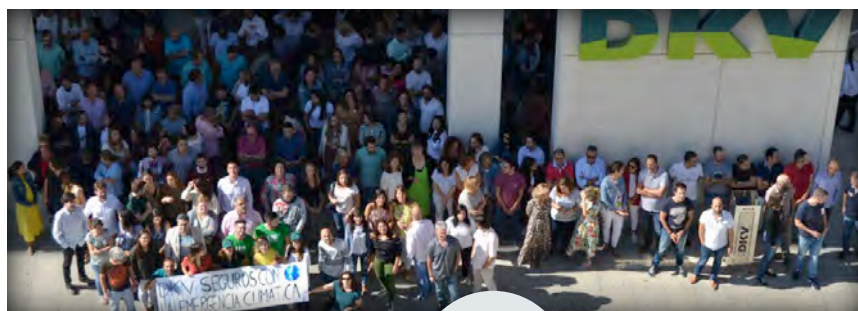
10,8%

Otras donaciones empleados

13,-

Donaciones clientes

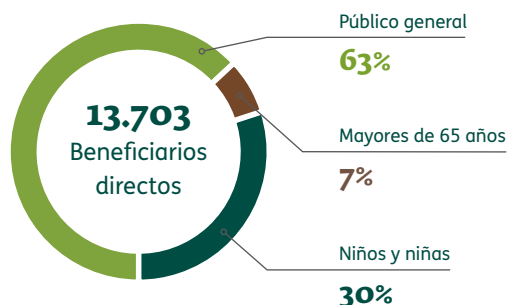
76,2%



+ de 60

Proyectos apoyados

BENEFICIARIOS



13.703 Beneficiarios directos

IMPACTO



20%

cambio positivo en su comportamiento

80%

impacto positivo en la calidad de vida

Más de **20 millones** de personas sensibilizadas en salud y medioambiente

* Medición de los proyectos de acción social según LBG.

[413-1]

Voluntariado corporativo

La participación de los empleados del Grupo DKV es fundamental para multiplicar el impacto social positivo de la compañía, nos permite llegar a quienes más nos necesitan y promover nuestros valores corporativos con el equipo.

En 2019, desde el departamento de Personas se ha trabajado en el diseño de un nuevo Plan Estratégico de Voluntariado Corporativo 2020-2021. El objetivo de esta nueva estrategia es contribuir al propósito de DKV y la satisfacción del empleado, generando propuestas de valor que tengan un impacto positivo en la salud de la sociedad y del planeta.

DKV, dentro de su programa de voluntariado corporativo, ha decidido dejar de ser un mero espectador y adentrarse en el mundo del activismo social con un plan que contempla un mínimo de cuatro jornadas al año, en las que busca involucrar a sus empleados. Así, la compañía pasa de colaborar con otras entidades en acciones a ser ella misma la que se planta frente a determinadas situaciones para exigir un cambio que consiga hacer un mundo mejor.

JORNADAS DE ACTIVISMO SOCIAL

En 2019, DKV lanza su primer plan de activismo social, que se integra en el programa de voluntariado corporativo y busca organizar un mínimo de cuatro jornadas al año, cortas, contundentes y de impacto. El objetivo: conseguir nuestro propósito corporativo, “un mundo más saludable”.

El activismo social es un fenómeno relativamente reciente en la historia. Supone cierta organización, planificación y un determinado objetivo que lograr, ya sea visibilizar una situación o transformar la realidad de manera directa e inmediata.

ACCIONES DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

- Un día sin viajes de trabajo
- Un día sin impresiones
- Marcha solidaria por ríos y playas recogiendo residuos.
- Parón simbólico de 5 minutos.

ACTIVISMO MEDIOAMBIENTAL: ADIÓS, BITS, ADIÓS

En una nueva campaña de activismo corporativo, ERGO lanzó en 2019 un reto a todas las empresas del Grupo DKV: eliminar todos los archivos digitales innecesarios para reducir el consumo energético de los servidores y disminuir las emisiones de CO₂.

Desde DKV logramos eliminar un total de 136.000 archivos, reduciendo en un 6% los ficheros de la compañía y 162 GB de correos electrónicos.

El reto no quedó exclusivamente en una contribución al planeta sino que además, ERGO donó 10 euros por cada gigabyte eliminado a Save the Children para el envío de ayuda médica, unidades de cuidado y enseres básicos a familias en Siria.

Si cada persona eliminara 50 correos electrónicos de sus cuentas, ahorraríamos la energía equivalente a apagar 2.700 millones de bombillas en todo el mundo



Fundación Integralia, referente en la integración de personas con discapacidad

Las personas con discapacidad se enfrentan a importantes barreras a la hora de acceder al mercado laboral. De acuerdo con el I Estudio sobre los hábitos de salud de las personas con discapacidad, elaborado por el DKV Instituto de la Vida Saludable, un 35,3% de las personas encuestadas no ha trabajado desde el reconocimiento de su discapacidad.

¿Qué impide que las personas con discapacidad encuentren empleo? Este mismo estudio señala que un 27,6% de las personas que han buscado empleo han tenido que descartar ofertas de trabajo porque no se adaptaban a sus necesidades de salud y un 8,6% debido a que el emplazamiento del empleo no era accesible.

Además de estas barreras, aún existen perjuicios cuando se trata de la integración laboral de las personas con discapacidad, de hecho, un 17,2% de las personas encuestadas que han buscado empleo indican que han sufrido discriminación debido a su discapacidad.

Desde DKV creemos en el talento y valor añadido que aportan las personas con discapacidad a las empresas y por ello desde el año 2000 trabajamos por su integración social y laboral a través de la Fundación Integralia, generando empleo en empresas y centros especiales de trabajo.

En España hay 3,84 personas con discapacidad, un 8,5% de la población, de la cual 1,4 millones de personas está en edad laboral

INE, 2008

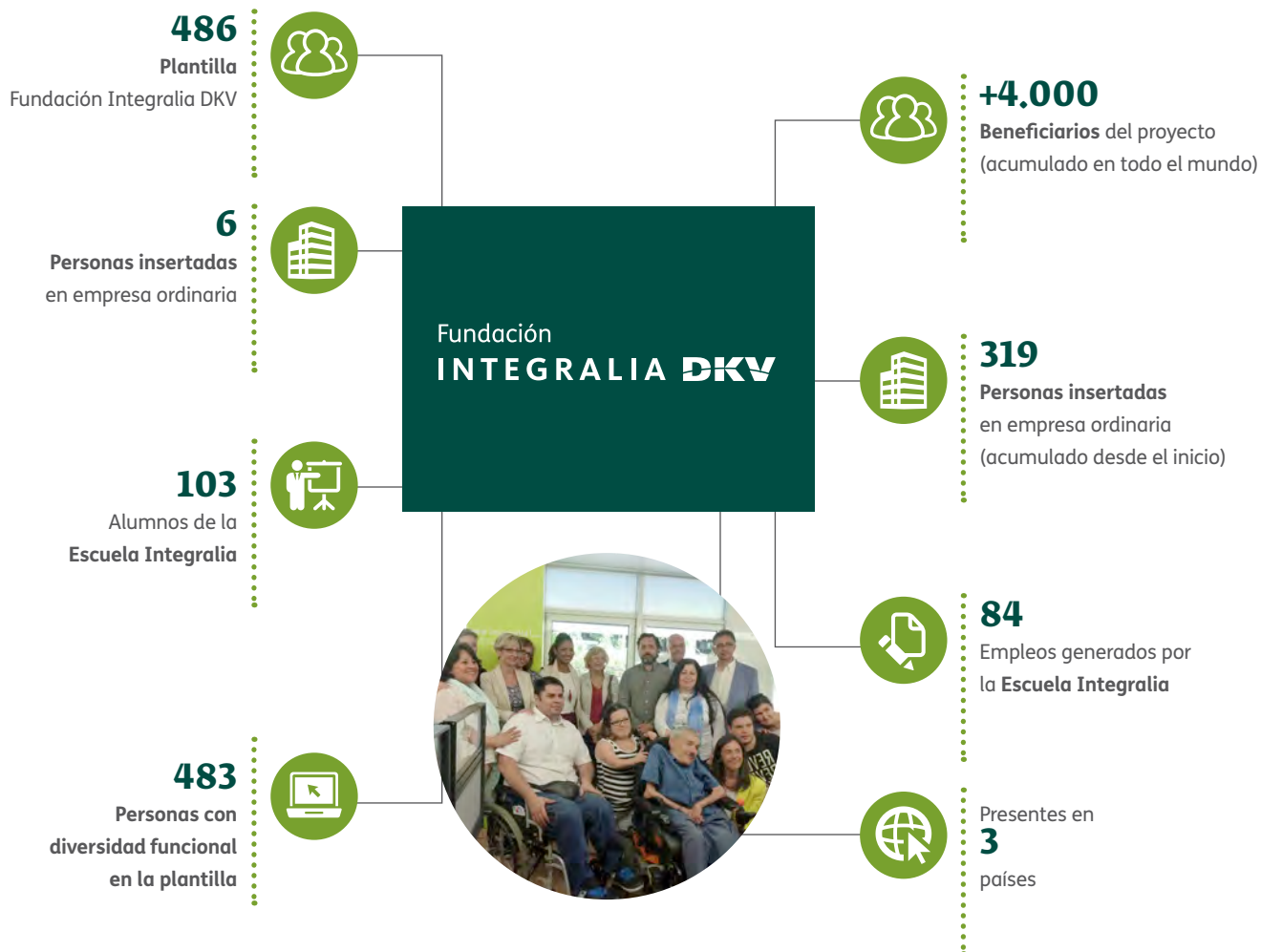
La calidad de los servicios que ofrece y sus más de 40 clientes permiten a la Fundación completa autonomía en su funcionamiento a través de la prestación de servicios especializados de alto nivel en ámbitos de contact center, marketing digital, back office, asesoramiento y formación. Además, desde la Fundación se gestiona la atención telefónica de DKV.

En 2019 se ha puesto en marcha un nuevo Plan Estratégico 2019 -2025 con un enfoque hacia la formación del equipo en competencias digitales, la optimización de las operaciones y la diversificación de la cartera de servicios.

Todos los centros de la Fundación Integralia cuentan con la certificación de calidad ISO 9001:2015



FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV



EL CONTACT CENTER DE DKV ES ATENDIDO POR LAS PERSONAS DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV



FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV HITOS 2020

NUEVOS MIEMBROS
DEL PATRONATO:
PILAR DÍAZ, EXPERTA
EN POLÍTICAS DE
DISCAPACIDAD,
PROFESORA DE LA
UB, EX SECRETARIA
DE ESTADO DE
SERVICIOS SOCIALES
Y EXPRESIDENTA DE
COCEMFE Y **ANTONIO
VILA**, PRESIDENTE DE LA
FUNDACIÓN UNIVERSO
ACCESIBLE

NOVEDADES EN LA
DIRECCIÓN: **JAVIER DE
OÑA** SUBDIRECTOR
DE LA FUNDACIÓN
ASUME LA DIRECCIÓN
DE DESARROLLO
DE NEGOCIO Y SE
INCORPORA AL COMITÉ
DE DIRECCIÓN **MARÍA
JESÚS PEREZ COTTA**
COMO DIRECTORA DE
OPERACIONES

NUEVOS CLIENTES DE
CONTACT CENTER:
METROVACESA,
**MERCER Y CASA
BATLLÓ**










NUEVA LÍNEA DE
ACTIVIDAD
DE **TESTING DE
PROGRAMARIO**
PARA DKV Y OTRAS
EMPRESAS Y GANAMOS
EL **CONCURSO** PARA
UN **PROYECTO DE
ANALITICA SEO** DEL
AYUNTAMIENTO DE
ZARAGOZA.

PREMIO FORTIUS
A AINHOA SANTAMARÍA, COMPAÑERA DEL
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO QUE LA
FUNDACIÓN GESTIONA EN MADRID POR
SU DESTACADO TRABAJO EN ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, TRABAJO EN
EQUIPO Y CONSECUCCIÓN DE RESULTADOS

[103-2]

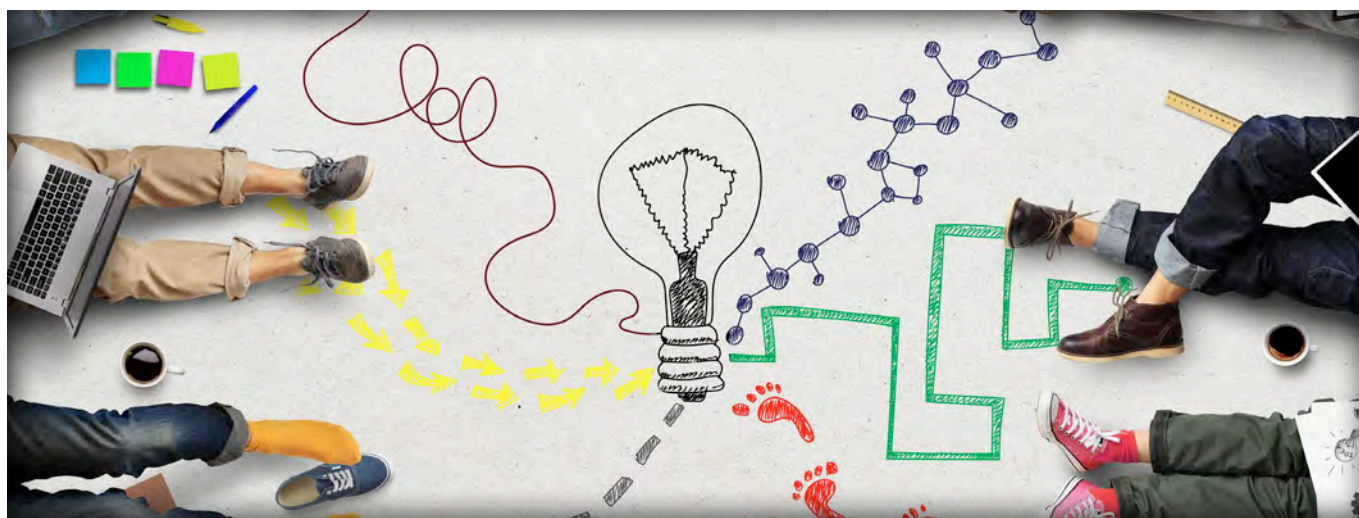
COMPROMETIDOS CON LAS SOLUCIONES INNOVADORAS Y RESPONSABLES

En DKV estamos comprometidos con ofrecer a nuestros clientes nuevos productos y servicios responsables basados en la simplicidad y que respondan a sus necesidades. Para lograrlo, la innovación y la digitalización son una parte esencial de la identidad de la compañía.

			2019	Objetivo 2020
 Compromiso de PÓLIZA VITALICIA		Porcentaje de pólizas de salud individuales con más de 3 años de antigüedad no canceladas		
			100%	100%
 Compromiso de SIMPLICIDAD		Porcentaje de autorizaciones eliminadas desde 2018		
			22%	30%
 Compromiso de RESPETO hasta el final		Nº de ciudades con ECOfuneral		
			75	100

INNOVACIÓN

DKV ofrece soluciones innovadoras y servicios que contribuyen al bienestar de las personas de forma responsable, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a las de sus familias en cada momento de la vida.





Nueva estrategia de innovación: DKV Diseña

En DKV nos hemos puesto el objetivo de humanizar la transformación. Durante el último año, hemos revisado nuestras metodologías y procesos de innovación para aplicar un diseño centrado en las personas y ponerlo en práctica en todo lo que creemos: de apps a sucursales, de procesos a servicios, de bots a narrativas.

Con esta nueva estrategia, DKV Diseña nos enfocamos en crear una experiencia líquida: omnicanal, fluida, sin fricciones con el usuario y única. Generando una experiencia innovadora, una experiencia DKV.

Esta forma de trabajar centrada en el diseño tiene distintas implicaciones organizativas como la necesidad de adquirir y desarrollar nuevos conocimientos, una nueva organización de los equipos de trabajo y, en especial, una nueva cultura corporativa de innovación centrada en las personas.

DKV DISEÑA ¿CÓMO INNOVAMOS?



HABILIDADES Y METODOLOGÍAS DE INNOVACIÓN



DKV Emprende

Los empleados de la compañía son el principal motor de innovación y para fomentar su creatividad y el emprendimiento interno, contamos con el proyecto DKV Emprende.

En 2019, celebramos la segunda edición de esta iniciativa con la participación de 31 empleados que trabajaron por equipos en 11 proyectos innovadores con el objetivo de convertir sus propuestas en nuevas oportunidades para DKV.

PROYECTOS GANADORES

CONECTA

Susana Fernández, Esther González, Chelo Lecina y Félix Tamé han trabajado en la creación de la figura del gestor personal que, como persona de referencia, atienda las necesidades del cliente desde el primer momento en el que este contacte con DKV.

DKV RECUPERA

Nueva funcionalidad dentro de Quiero cuidarme Más, propuesta por Anna Bueno y Sandra Bueno, para que el asegurado pueda realizar rehabilitaciones (con supervisión) desde la comodidad de su hogar, tanto para lesiones como por prevención.

DKV SALUD-ABLE

Producto asegurador de salud esencialmente digital, en el que ha trabajado Javier Margalet y que está dirigido a empresas que quieran hacer un diagnóstico inicial de salud de su plantilla. A partir de ese análisis pueden comenzar a implantar acciones saludables. Especialmente pensado para empresas que cuentan con un seguro de salud de suscripción voluntaria, como beneficio para aquella parte de la plantilla que no contrata el seguro.



De izquierda a derecha los creadores de los proyectos ganadores: Conecta, DKV Recupera y DKV Salud-Able

Principales innovaciones en servicios, productos y coberturas

DKV Famedic Autónomos

Nuevo seguro dirigido al colectivo de autónomos, en colaboración con ATA

DKV SaludPlus&Company

Servicios para empresas con posibilidad de módulos de reembolso (farmacia, reproducción asistida, ortopedia, óptica, fisioterapia...)

Nueva cobertura para DKV Integral

Se incluye la cobertura de nutricionistas en la modalidad individual de esta póliza

Nuevos productos en DKV FAMEDIC

Incluye plataforma de comercio electrónico, mejoras para gestionar actos en el médico con el DNI y la eliminación del uso del bono físico

Servicio de Asistencia al Duelo Online

Abierto a la sociedad. Rediseño del servicio para potenciar su utilización que se incorporará en 2020

Póliza de salud integral TEA

Nueva cobertura de salud adaptada a las necesidades específicas de las personas con TEA, se pondrá en marcha en 2020

Sanify

Nuevo seguro de salud 100% digital para jóvenes, se lanzará en 2020

NACE SANIFY, EL PRIMER PRODUCTO 100% DIGITAL DE DKV



DKV ha lanzado un seguro de salud 100% digital que ofrece soluciones a dudas de salud al momento, sin esperas ni trámites. Sanify está pensado para adaptarse al estilo de vida de los jóvenes en esa época de su vida en la que se enfrentan a importantes cambios, con el fin de adaptarse a su ritmo y necesidades reales e interactuar.

El nuevo seguro de salud de DKV se acerca a la nueva generación, proponiendo la calidad de los servicios de la compañía a un precio reducido y mejorando el acceso a los mismos, así como la experiencia de usuario. (<https://doctor.sanify.es/>).



Impulso al emprendimiento tecnológico en salud

DKV colabora con la aceleradora de startups de impacto social Ship2B para impulsar en el emprendimiento y el desarrollo responsable de nuevos productos y servicios en el ámbito de la salud.

En 2019, hemos acompañado a 5 proyectos relacionados con la salud. Gracias a Tech4health desde el inicio se han acompañado 25 proyectos de los cuales el 96% siguen activos, y que han captado 26M € tras su paso por Tech4Health.

CHAIRMONKEY

<https://www.ship2b.org/project/chairmonkey/>

REHAND

<https://rehand.net/es/home/>

SENSE4CARE

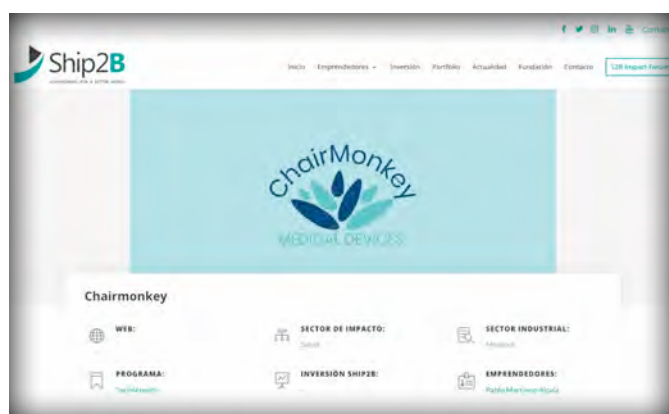
<https://www.sense4care.com/es/>

ICARIA MEDICAL

<https://www.icariamed.com/>

INDICATE SOLUTIONS

<http://indicate.solutions/>



NUEVO CHATBOT PARA FACILITAR LA NAVEGACIÓN EN LAS WEBS Y BLOGS DE LA COMPAÑÍA



En 2019, lanzamos Nauta, un chatbot que acompaña en tiempo real a los usuarios para facilitar las búsquedas de información dentro de las distintas webs y blogs de DKV.

Con esta herramienta queremos mejorar la experiencia de los usuarios en el entorno digital de la compañía ofreciendo una guía online que es capaz de interpretar el lenguaje natural con el que se expresa una persona gracias a la inteligencia artificial y el machine learning.

Nauta es capaz de resolver las dudas mediante conversación aplicando procesamiento de lenguaje natural y una serie de contenidos que DKV ha trabajado cuidadosamente. Para complementar sus respuestas, o incluso para casos en los que Nauta no sea capaz de resolver con éxito las dudas, ofrece links de interés con información ampliada y proporciona opciones para contactar con la compañía a través de otros canales.

RETOS 2020



Desde el área Técnica hemos centrado nuestras actuaciones en nuevos servicios y soluciones, y en enriquecer nuestros productos en torno al Negocio Responsable, todo ello como parte del Plan Voluntad 2020 y con el objetivo de ser la compañía preferida por sus actuaciones responsables contribuyendo a la mejora de la salud y al bienestar de las personas a través de seguros y soluciones excelentes. En 2020 trabajaremos en el lanzamiento de nuevas coberturas:

- Comercialización de ERGO Vida en app de ayuda financiera Fintonic
- Lanzamiento de una oferta colectiva y solidaria dirigida a personas con TEA y sus familias
- Implementación del concepto de Negocio Responsable en el desarrollo de nuevos productos
- Implementación de un pack de servicios y posible creación de un seguro específico para personas con discapacidad



FRANCISCO VILLAGRASA
Subdirector General y Director
Técnico

[102-15] [103-2] [103-3]

DIGITALIZACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Con el foco puesto en la mejora de la experiencia de los clientes y en incrementar su satisfacción, la cultura digital de DKV se centra en el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que nos permitan ser un referente en el ámbito de la digitalización y la tecnología.

Además de con nuestros clientes, en 2019, hemos trabajado también en herramientas digitales para el resto de grupos de interés, en especial mediadores y médicos, con el objetivo de facilitar su relación tanto con DKV como con nuestros asegurados.

Principales novedades en digitalización

Finalización de numerosos procesos que en 2020 deberán ser implantados y convertidos en hábito: reembolsos, suplementos, seguimiento hospitalario, gestión de cuadros médicos y pagos a médicos.

Nueva tarjeta digital, que ha comenzado a utilizarse a finales del 2019 y que podrá extenderse cualquier producto.

Finalización de las herramientas para retener clientes en el momento de baja.

Nueva TPA (Third-Party Administrator), Globality, que dispone de capacidades en el ámbito de Digital Doctor.

Conectividad con plataformas de proveedores, arrancando a final de año un producto de decesos en las plataformas de Avant2 y los protocolos EIAC de pólizas y recibos.

Se ha trabajado en la integración con terceros del producto Profesional.

Impulso a la contratación digital en DKV

Como parte de nuestra apuesta por la transformación digital de DKV, en 2019, hemos continuado avanzando en múltiples iniciativas que nos permiten impulsar la contratación digital de nuestros productos y servicios.

Destaca el desarrollo continuo de DirectON, nuestra plataforma de asistencia digital a las redes comerciales que permite a los mediadores ser más ágiles y autogestionar su trabajo para ofrecer la mejor experiencia a los clientes.



149.315
Pólizas emitidas en digital y físicas



65.944
Pólizas gestionadas de forma digital



35,8 %
Emisión digital: pólizas emitidas a través de DKV DirectON (ramos digitales)



32.065
Nº Welcome packs Digitales



60
Porcentaje sobre el total de pólizas que se emiten en digital (%)

CONTRATACIÓN DIRECTA VÍA COMERCIO ELECTRÓNICO

Este tipo de contratación permite a los clientes contratar servicios sin ninguna mediación. Para facilitar la gestión, nuestra web y procesos digitales son muy claros y estables. También se han trabajado ampliamente los estándares de usabilidad para que la experiencia de usuario sea fácil, rápida y segura.

CONECTIVIDAD DE LOS CORREDORES

En 2019 hemos puesto en marcha un canal para la emisión digital de pólizas por parte de los Corredores, a través de la integración de DKV en una plataforma estándar que facilita la integración de las herramientas específicas de contratación de cada una de las compañías con las que trabajan los corredores.

DKV GESTIONA: PORTAL DE AUTOGESTIÓN PARA EMPRESAS

Esta nueva solución digital permite a las empresas consultar y gestionar las pólizas de salud de sus empleados a través de un portal web, con información en tiempo real. Así logramos estar más cerca de nuestros clientes corporativos y agilizamos la respuesta a todas sus necesidades, garantizando la trazabilidad de movimientos y un servicio excelente.

DIGITALIZACIÓN DE SUPLEMENTOS

Permite a distribuidores y clientes gestionar y realizar cambios en las pólizas de manera digital con el objetivo de ser más eficientes y mejorar la experiencia de distribuidores y clientes.

ADAPTACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DIGITAL AL NUEVO MARCO REGULATORIO

En DKV nos hemos adelantado a la nueva Directiva Europea de Distribución de Seguros (IDD), implementando todas las mejoras que se recogen en cuanto a información y protección al consumidor en el proceso de cotización y contratación de una póliza.

Ciberseguridad

El proceso de digitalización de DKV está estrechamente ligado con un firme compromiso con la ciberseguridad y la protección de los datos de nuestros clientes. Para proteger la seguridad de nuestros sistemas y procesos de gestión, contamos con una política de ciberseguridad y un procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad, validados con la matriz del Grupo DKV.

Durante este último año hemos trabajado para incrementar el nivel de seguridad de la compañía a través de distintas acciones:

- Creación de la Unidad de Seguridad TI, con la incorporación de dos personas expertas en ciberseguridad
- Aprobación de las Políticas de Seguridad de la Información alineadas con las del resto del nuestro Grupo DKV

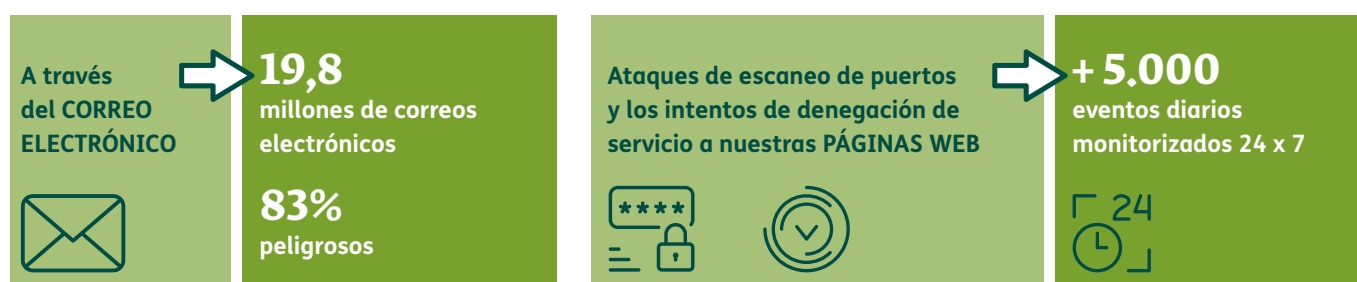


[103-2]

- Contratación y puesta en marcha de un Centro de operaciones de seguridad disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana para la monitorización de posibles situaciones de riesgo
- Aumento del número de pruebas Pentest realizadas a las aplicaciones arrancadas
- Integración de la seguridad en el ciclo de vida del producto
- Lanzamiento de una plataforma de formación en Seguridad con la herramienta Metacompliance
- Incremento de las acciones de concienciación con nuestros grupos de interés

Gestión de la Privacidad y Seguridad de los datos

Los principales intentos de ataque en DKV en 2019:



Acciones en 2019 para garantizar la privacidad

- Concienciación a los empleados sobre la confidencialidad de los datos
 - Formación en materia de privacidad, códigos de ética y conducta y normativas internas para la prevención del fraude, anticorrupción, etc...
 - Cursos obligatorios sobre clasificación de la Información y detección de intentos de phishing
- Pruebas de ingeniería social con todos los empleados
- Minimizar al máximo el volumen de información que se trata
- Fuimos una de las 5 primeras aseguradoras en adherirse al código de buenas prácticas en Privacidad de UNESPA y la Agencia Española de Protección de datos
- Homologación en privacidad a 70 proveedores principales encargados de tratamiento
- Identificación de 68 tratamientos con datos personales en el Registro de Actividades de Tratamientos
- Se han enviado 1.865 correos electrónicos con un peso total de 4.713 GB a través de aplicaciones de cifrado específicas para mensajería
- Animar a los clientes que ejerzan sus derechos de información (acceso, rectificación, oposición, supresión...) nos dé todos los detalles que pueda para que podamos atender ese derecho con las mejores garantías



SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



EMPLEADOS

Formación sobre el marco regulatorio en cuestiones de privacidad

Difusión de artículos divulgativos



MEDIADORES

Formación en ciberseguridad con mediadores del Programa Medialia a través de vídeos y artículos divulgativos



PROFESIONALES SANITARIOS

Plan de despliegue previsto de formación en ciberseguridad y protección de datos en todos los Espacios de Salud DKV

Generación de contenidos sobre privacidad en el portal comunicación de médicos



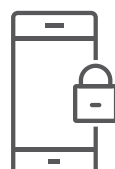
SOCIEDAD

Difusión de artículos divulgativos sobre privacidad y ciberseguridad

PROVEEDORES

Distribución de información sobre la evaluación de riesgos de todos los encargados de tratamientos críticos y comunicación de plan de mejora y seguimiento

Inclusión listado de riesgos específicos para completar las solicitudes de propuestas de proyectos



FORO DE DIÁLOGO SOBRE CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

En el marco de nuestro compromiso con el diálogo abierto con los grupos de interés, en 2019 hemos celebrado un encuentro sobre ciberseguridad y protección de datos en el que compartimos con expertos externos las principales acciones que implantadas en DKV en esta materia.

Durante la jornada, liderada por María Jesús Castro, Directora de Sistemas, y Óscar López, Delegado de Protección de Datos, intercambiamos experiencias, reflexiones y retos a futuro con expertos del sector seguros, de la banca privada, de los Cuerpos y Fuerzas del Estado, y de las telecomunicaciones, entre otros.



RETOS 2020

Estos últimos años hemos realizado muchos cambios en aspectos organizativos y de modelo operativo, a la vez que íbamos desarrollando muchos proyectos. Esto nos permite haber construido los cimientos necesarios para dar respuesta a las necesidades que se nos plantean cada día. Para 2020 podemos destacar los siguientes retos:

- Implantación del nuevo modelo de gestión de proyectos, incrementando y agilizando la adopción de los mismos
- Continuar apoyando las líneas comerciales que nos permitan mantener un nivel de crecimiento por encima de la media del sector
- Continuar desarrollando la estrategia del negocio digital. La Unidad Digital ha de ser una de las líneas principales de crecimiento
- Despliegue del Plan de Ciberseguridad elaborado en 2019



MARÍA JESÚS CASTRO
Subdirectora General y Directora
de Organización y Sistemas



SIMPLICIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La simplicidad es uno de los valores que fundamentan la misión y la visión de DKV. Entendemos la simplicidad como una forma de ser y trabajar con métodos sencillos y rápidos que permitan cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Cada vez más, nuestros clientes nos demandan que nuestras soluciones y herramientas sean sencillas y seguras de utilizar para poder ser ellos mismos quienes gestionen sus seguros.

En 2019, continuamos trabajando para eliminar barreras y hacer de DKV una compañía ágil en sus procesos internos y eficaz en su relación y servicio con proyectos clave como el Plan Libera o el desarrollo de un chatbot para la navegación en nuestras webs.

Implantación de la metodología Lean Management

Con esta nueva forma de trabajo y desarrollo de proyectos queremos responder a las exigencias de agilidad y rapidez de nuestros clientes. Esta metodología proporciona un marco de trabajo eficaz y planificado que facilita las tareas diarias, mejorando calidad en el servicio y simplificando los procesos administrativos.

En el último año se ha trabajado en las áreas de Legal, Marketing, Comunicación y Negocio Responsable, Recursos Humanos, Servicios Generales y Salud. Durante 2020, se continuará con la implantación en otras áreas y con la revisión de la implantación del modelo en toda la compañía.

Tarjeta digital en pólizas Famedic

Para nuestros clientes de Famedic Plus y Famedic Autónomos hemos desarrollado una aplicación móvil, que permite el reconocimiento digital en los centros médicos a los que acuda el cliente, sin necesidad de llevar encima la tarjeta física habitual.

Otras iniciativas destacadas en el marco del compromiso de simplicidad, mencionadas en anteriores capítulos son el

- Plan Libera
- Chatbot
- Quiero cuidarme más
- Portal de empresas para la autogestión de colectivos

Iniciativas a implantar en 2020

En los próximos años seguiremos avanzando para ofrecer a nuestros grupos de interés soluciones y herramientas innovadoras que simplifiquen y agilicen el uso y la gestión de sus pólizas.

MEJORA DEL PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO E IDENTIDAD DIGITAL DEL CLIENTE

Rediseño del proceso de activación del seguro tras la contratación, con el objetivo de clarificar y complementar el acceso a información, aplicaciones y servicios disponibles. Se pretende personalizar esta activación, a través de un acompañamiento a los nuevos clientes durante sus primeros días para mejorar la experiencia en el primer contacto con la empresa.

REDISEÑO DEL ECOSISTEMA DIGITAL DE CLIENTE

Revisión del actual ecosistema digital para facilitar el acceso y el uso de estas plataformas a través de área de cliente y la app de DKV para clientes, unificando la experiencia digital y mejorando su usabilidad. Además, se definirá una unidad de soporte digital para atender a los clientes en gestiones relacionadas con el ecosistema digital.

NUEVA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

Como parte de la transformación de DKV en una compañía más flexible y ágil, está previsto el arranque de una nueva forma de trabajar y abordar los proyectos, a través de la creación de un equipo de transformación digital. Este equipo, tendrá dedicación completa a las iniciativas durante su ejecución y se encargará de definir, desarrollar e implantar los proyectos que DKV llevará a cabo a lo largo de los próximos años.

INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA



RESULTADOS DEL EJERCICIO 2019

El resultado antes de impuestos del Grupo DKV ha alcanzado los 47,4* millones de euros, un 7% inferior al del año anterior (51,3*). El volumen de primas del Grupo devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 820 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 3,6% sobre el año anterior. Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A, ha obtenido un resultado bruto de 41,3 millones de euros. El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 667 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 2,7% sobre el año anterior.

HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores de relevancia.

PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2020

Las incertidumbres económicas y geopolíticas existentes nos hacen ser extremadamente cautelosos. El entorno para la actividad aseguradora no creemos que vaya a mejorar de manera significativa, y por el contrario se acentuará aún más la fuerte competencia existente en el seguro de salud. Para hacer frente a estos riesgos, el Grupo continuará con su política de identificación, prevención y seguimiento con el objetivo de minimizar sus impactos y, en la medida de lo posible, convertir dichos riesgos en ventajas competitivas.

INFORMACIÓN FISCAL

El gasto por Impuesto sobre Sociedades ha ascendido en 2019 a 11.404.429,22 € para el Grupo DKV, y a 10.099.722,12 € para la sociedad dominante.

No se han recibido subvenciones públicas en el ejercicio.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

El Grupo DKV Seguros ha desarrollado las actividades que el Plan Voluntad plantea a través del Departamento I+D Productos y Servicios, buscando mejorar y ampliar nuestras líneas de productos para adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado.

ACCIONES PROPIAS

Las sociedades integrantes del Grupo no han adquirido acciones propias durante el ejercicio.

Se puede consultar el Informe de gestión completo en <https://dkvsalud.com/informe-corporativo/2019/informacion-no-financiera>

* Los resultados obtenidos en Andorra no son materiales, por lo que no se desglosa la cifra total entre España y el principado.

ANEXOS



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

DKV elabora un estudio de materialidad con una periodicidad anual con el objetivo de identificar cuáles son los asuntos relevantes para sus grupos de interés o para el sector en general, así como aquellos que tienen un mayor impacto en su negocio.

Para ello, DKV ha realizado los procesos de identificación, priorización, validación y revisión de asuntos de acuerdo con los siguientes principios:

- DKV ha aplicado los “Principios para determinar el contenido de la memoria” de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al Estándar GRI 101: Foundation. Este procedimiento incluye cuatro principios básicos que una memoria debe cumplir:
 - Identificar los grupos de interés e incluir una explicación sobre cómo DKV ha respondido a sus expectativas e intereses.
 - Incluir el desempeño de la organización en el contexto de sostenibilidad.
 - Informar sobre los aspectos relevantes: aquellos que reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o aquellos que influyan de forma sustancial en los análisis y las decisiones de los grupos de interés.
 - Incluir el alcance de los aspectos materiales.
- Además, DKV también cumple con las pautas establecidas por AA1000 AP en su última edición de 2019 sobre inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto.

IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

DKV ha analizado en 2019 diversas fuentes y recursos que revelan tanto los asuntos que son tendencia para el sector asegurador como aquellos identificados como relevantes para la estrategia de DKV o para sus grupos de interés.

PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

Una vez identificados los asuntos relevantes, se ha elaborado una priorización tanto desde el punto de vista externo de sus grupos de interés como desde la visión interna en DKV.

Para efectuar la priorización externa de los asuntos, se ha realizado en 2019 un análisis de las principales ideas del Foro de diálogo abierto, las noticias más compartidas en prensa y los resultados de las encuestas realizadas a los grupos de interés. Asimismo, se han considerado las opiniones de prescriptores sectoriales y sociales. Para llevar a cabo la priorización interna de los asuntos, además de tener en cuenta la relevancia en el Plan Estratégico 2020 de DKV (Plan Voluntad) y en su Estrategia de Negocio Responsable, se han analizado las cuestiones planteadas por el Comité independiente de Expertos y los temas prioritarios para las principales compañías del sector.

Una vez evaluado y ponderado cada uno de los inputs consultados, se obtuvo la siguiente matriz de materialidad:

ASUNTOS CRÍTICOS

- 01 Finanzas sostenibles e innovación de impacto
- 09 Experiencia de cliente
- 02 Ética empresarial y transparencia
- 03 Transformación digital
- 14 Acción social y emprendimiento
- 05 Gestión de la cadena de suministro
- 13 Promoción del bienestar en la sociedad
- 10 Atracción y retención del talento
- 11 Igualdad y diversidad
- 08 Relación con profesionales sanitarios
- 07 Negocio de los mediadores
- 04 Protección de datos y ciberseguridad*
- 12 Seguridad y salud ocupacional

ASUNTOS CON RELEVANCIA ALTA

- 06 Medio ambiente y cambio climático
- 15 Derechos humanos



- Buen gobierno y ética empresarial
- Dimensión económica
- Dimensión ambiental
- Dimensión social

(N) Nuevo asunto material con respecto a 2018

Todos los temas críticos para la organización no son aspectos aislados, sino que los unos afectan a los otros. Incluso los aspectos que no se encuentran en la zona de importancia crítica pueden afectar a éstos, por lo que DKV considera imprescindible una buena gestión de todo el listado de asuntos y un seguimiento de los datos pertinentes.

VALIDACIÓN

Los asuntos obtenidos fueron validados por parte de la dirección de DKV conforme a las directrices en materia de gobernanza, ética y compliance definidas por parte de Munich Re.

REVISIÓN

En 2019 se llevó a cabo el VI Foro de diálogo abierto, donde están representados los distintos grupos de interés de DKV, y se realizó una encuesta entre los asistentes cuyos resultados se tuvieron en cuenta en la revisión de los asuntos materiales y en la definición de contenidos de este Informe.

DETERMINACIÓN DE CONTENIDOS

A continuación, se muestran los temas incluidos en cada asunto material y su cobertura según el Estándar GRI 103-1. El Anexo de este informe, denominado Índice de Contenidos GRI, muestra los Estándares GRI asociados a cada asunto y la ubicación de la respuesta para cada uno de ellos.

Asuntos materiales	Temas incluidos en cada asunto	Cobertura
Finanzas sostenibles e innovación de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los Principios para el Aseguramiento Responsable • Incluir criterios ambientales en el diseño e innovación de productos y servicios con el objetivo de impactar positivamente, por ejemplo el ecofuneral o seguros de hogar que tengan en cuenta la eficiencia energética del mismo. • Incluir criterios sociales en el diseño e innovación de productos y servicios con el objetivo de impactar positivamente, por ejemplo garantizando el acceso a colectivos con necesidades especiales. • Gestionar los riesgos ESG, incluyendo el análisis de riesgos y oportunidades climáticas según las recomendaciones del TCFD. 	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Ética empresarial y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la ética empresarial, el buen gobierno y la transparencia • Cumplimiento de las normativas incluidas en el Libro Azul del Buen Gobierno • Garantizar el cumplimiento normativo y del Código de Conducta. • Luchar contra la corrupción, el soborno y el fraude. • Garantizar un mecanismo de denuncia eficiente y confidencial. • Asegurar el cumplimiento con Solvencia II. • Transparencia fiscal 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Protección de datos y ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Prevenir y gestionar riesgos de ciberincidentes, garantizando la protección de los sistemas y de la organización. • Garantizar la privacidad de la información y la protección de datos, estableciendo mecanismos robustos para su protección. 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar oportunidades vinculadas a la digitalización y a la aparición de negocios y tecnologías disruptivos • Promover la innovación y desarrollo de nuevos productos, servicios y sistemas de comercialización y comunicación: Omnicanalidad, uso del Internet of Things, análisis de Big Data o uso de Inteligencia Artificial en las comunicaciones. 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Gestión de la cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la selección y evaluación de proveedores bajo criterios sociales, éticos y medioambientales. • Trabajar de manera proactiva y colaborativa con los proveedores para supervisar su progreso y ayudarles a mejorar. 	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.</p>

Asuntos materiales	Temas incluidos en cada asunto	Cobertura
Medio ambiente y cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una Política Ambiental • Aplicar un Sistema de gestión • Promover la Certificación • Mejorar el reporte y la comunicación del área ambiental • Promover actividades que impacten de forma positiva en el medio ambiente • Optimizar el uso de recursos para minimizar el impacto negativo al Medio Ambiente y proteger la biodiversidad • Analizar la huella de carbono de la organización • Establecer medidas para actuar frente al Cambio Climático, como la reducción o compensación de emisiones. 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Negocio de los mediadores	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer canales de comunicación accesibles y fiables. • Transmitir los valores y principios de DKV. • Proporcionar la información y las herramientas necesarias para el desempeño de su trabajo. • Evaluar según criterios ESG y corrección en caso de incumplimiento 	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.</p>
Atracción y retención del talento	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer formación y desarrollo profesional a los empleados, mediadores y profesionales sanitarios según sus necesidades. • Atraer y retener el talento. • Mantener la motivación y compromiso del equipo. • Garantizar la estabilidad y seguridad en el empleo. • Facilitar el trabajo a los empleados y colaboradores proporcionándoles las herramientas adecuadas para ello. • Reconocer el esfuerzo e implicación de los empleados y colaboradores. 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Igualdad y diversidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer un entorno de trabajo en el que se respeten la diversidad, la igualdad y la no discriminación • Fomentar la diversidad en los equipos de trabajo • Garantizar la igualdad salarial 	<p>Dentro de la organización.</p>
Seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar ambientes de trabajo que promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores y colaboradores. 	<p>Dentro de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Promoción del bienestar en la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el bienestar, los hábitos de vida saludable y la sensibilización frente al riesgo entre: <ul style="list-style-type: none"> - la sociedad, a través de iniciativas de formación, patrocinios, donaciones, etc. - los asegurados, a través de productos y servicios. - los empleados, a través de campañas de sensibilización e incentivos. - los mediadores, a través de la transmisión de valores y principios de DKV. 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>

Asuntos materiales	Temas incluidos en cada asunto	Cobertura
Experiencia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio excelente que supere las expectativas del cliente. • Optimizar la gestión de quejas y reclamaciones, mayor rapidez y eficacia. • Promover mejoras en la experiencia del cliente a través del entorno online. • Mantener e impulsar la transparencia de los productos y servicios (lenguaje claro). • Medidas para garantizar la seguridad y salud de los consumidores • Encuestas de satisfacción 	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>La organización contribuye directamente al impacto.</p>
Relación con profesionales sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar y simplificar la facturación de los actos médicos y pruebas diagnósticas. • Mejorar el flujo de información en ambos sentidos. • Acercar los valores de DKV al profesional sanitario. • Evaluar según criterios ESG y corrección en caso de incumplimiento 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.</p>
Acción social y emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Promover proyectos sociales y medioambientales con grupos vulnerables. • Medir el retorno y la eficacia de los proyectos de acción social. • Fomentar el voluntariado corporativo. • Promover la emprendeduría (colaboraciones con la fundación Ship2B, etc.) • Impulsar a compañías startup mediante incentivos económicos • Compromiso con la sociedad 	<p>Dentro y fuera de la organización</p> <p>La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio</p>
Derechos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Política de derechos humanos • Promover medidas de protección y respeto de los derechos humanos en los diferentes grupos de interés • Fomentar la formación sobre Derechos Humanos • Garantizar el compromiso con los principios del Pacto Mundial 	<p>Dentro y fuera de la organización.</p> <p>La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.</p>

[102-7]

INDICADORES GRUPO DKV

FINANCIEROS

DE UN VISTAZO	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas adquiridas, seguro directo (Miles de EUR)	766.717	788.673	818.237	4%
Beneficios netos (miles de EUR)	18.215	36.758	35.091	-5%
Beneficios antes de impuestos (Miles de EUR)	39.158	51.271	47.451	-7%
Patrimonio neto (Miles de EUR)	234.449	255.998	279.517	9%
Inversiones (Miles de EUR)	637.407	659.708	678.608	3%
Asegurados	1.699.258	1.704.103	1.750.034	3%
Número medio de empleados	776	765	754	-1%
Primas adquiridas, seguro directo (excluyendo Marina Salud) (Miles de EUR)	652.106	668.598	686.662	3%
Total Primas/Empleado (Miles de EUR)	840	874	911	4%

DKV EMPRESA RENTABLE QUE CREA VALOR	2017	2018	2019	DIF.18/19
Beneficios netos (EUR)	18.215.127	36.757.706	35.090.550	-5%
Asegurados Grupo DKV	1.699.258	1.704.103	1.750.034	3%
Primas netas Grupo DKV (EUR)	766.717.320	788.672.768	818.237.319	4%
Costes de operación (EUR)	630.074.769	634.176.948	663.695.092	5%
Salarios y beneficios de los empleados (EUR)	97.681.250	103.069.526	107.786.471	5%
Gastos financieros (EUR)	967.888	740.012	260.777	-65%
Pagos a gobiernos: impuesto de sociedades de España (EUR)	19.778.285	13.928.576	11.404.429	-18%
Inversiones en valor contable (EUR)	637.406.767	659.707.900	642.543.481	-3%
Crecimiento del negocio (%)	3,0	3,0	3,7	23%
Pagos a proveedores sanitarios (EUR)	360.148.094	346.918.396	408.605.954	18%
Comisiones pagadas a mediadores (EUR)	28.560.231	28.533.083	30.299.623	6%
Cuota de mercado del ramo salud (%)	7,1	6,8	6,7	-0,1

SINIESTRALIDAD NETA (%)	2017	2018	2019	DIF.18/19
	82,8	81,0	81,1	0,1

PORCENTAJE DE BAJAS DE ASISTENCIA SANITARIA (%)	2017	2018	2019	DIF.18/19
	14,7	16,9	13,6	-3,3

VOLUMEN DE PRIMAS POR RAMO	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas Asistencia Sanitaria (incluye MS) (EUR)	658.667.781	673.492.000	702.417.418	4%
Primas Renta (EUR)	27.314.142	29.699.320	30.750.868	4%
Primas Accidentes (EUR)	4.502.433	4.121.894	3.891.939	-6%
Primas Hogar (DKV y ERGO Generales) (EUR)	13.874.463	12.927.386	12.019.605	-7%
Primas Decesos (EUR)	51.984.161	58.524.060	59.694.386	2%
Primas Vida (EUR)	10.374.340	9.908.109	9.463.103	-4%
Primas Marina Salud (EUR)	114.611.040	120.074.861	131.575.418	10%
Primas Totales Grupo DKV, excluyendo Marina Salud (EUR)	652.106.280	668.597.907	686.661.901	3%
Total primas Grupo DKV (EUR)	766.717.320	788.672.768	818.237.319	4%

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO	2017	2018	2019	DIF.18/19
Asegurados Asistencia Sanitaria	903.167	915.073	967.507	6%
Asegurados Renta	50.978	54.619	57.561	5%
Asegurados Accidentes	51.932	45.358	41.845	-8%
Asegurados Hogar	73.337	66.691	61.272	-8%
Asegurados Decesos	599.140	603.250	603.440	-
Asegurados Vida	20.704	19.112	18.409	-4%
Total asegurados Grupo DKV	1.699.258	1.704.103	1.750.034	3%
Asegurados Marina Salud	152.222	154.566	154.566	-
Total asegurados Grupo DKV, excluyendo Marina Salud	1.547.036	1.549.537	1.595.468	3%
Asegurados UMLF	9.960	9.968	9.869	-1%

ASISTENCIA SANITARIA (INCLUYE DKV Y UMLF)	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas netas (Miles de EUR)	544.056,74	553.417,14	570.842,0	3%
Asegurados	750.945	760.507	812.941	7%
Nº de Actos asistenciales de Asistencia Sanitaria	11.199.692	10.471.609	10.839.424	4%
Consultas	1.117.936	1.037.636	1.069.352	3%

ASISTENCIA SANITARIA (INCLUYE DKV Y UMLF)	2017	2018	2019	DIF.18/19
Consultas de atención especializada	2.985.004	2.783.697	2.860.048	3%
Ingresos hospitalarios	50.565	46.419	44.860	-3%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	10.267	10.928	12.613	15%
Partos totales	3.567	3.270	2.945	-10%
Pruebas diagnósticas	2.760.476	2.692.742	2.811.699	4%

SEGUROS DE REEMBOLSO	2017	2018	2019	DIF.18/19
Siniestros grabados		253.974	274.717	8%
Importe reembolsado a clientes		23.685.462	23.083.729	-3%

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2017	2018	2019	DIF.18/19
Nº de servicios complementarios comercializados por DKV Club Salud y Bienestar	1.028	1.492	2.903	95%
Nº de asegurados que han utilizado servicios complementarios	3.471	8.457	22.480	166%
Nº de pacientes atendidos en los espacios de salud	218.810	209.120	237.668	14%
Nº de empresas que forman parte de Salud&Co	31	39	47	21%
Número de casos de gestión TPA internacional	nuevo	1.180	2.212	87%
Número de facturas procesadas BPO internacional	nuevo	20.657	42.250	105%

RENTA	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas Netas (Miles de EUR)	27.314	29.699	30.751	4%
Asegurados	50.978	54.619	57.561	5%
Pólizas	40.880	45.106	48.349	7%
Pagos (Miles de EUR)	13.972	14.270	14.127	-1%
Siniestros grabados	9.324	9.160	9.158	-

ACCIDENTES	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas netas (Miles de EUR)	4.502	4.122	3.892	-6%
Asegurados	51.932	45.358	41.845	-8%
Pólizas	13.095	12.111	11.453	-5%
Pagos (Miles de EUR)	922	880	693	-21%
Siniestros grabados	764	731	621	-15%

HOGAR	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas Netas (Miles de EUR)	13.875	12.927	12.020	-7%
Asegurados	73.337	66.691	61.272	-8%
Pólizas	73.337	66.691	61.272	-8%
Pagos (Miles de EUR)	6.983	5.711	6.028	6%
Siniestros grabados	14.996	13.467	13.030	-3%

[103-3] [418-1]

DECESOS	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas Netas (Miles de EUR)	51.984	58.524	59.694	2%
Asegurados	599.140	603.250	603.440	-
Pólizas	231.753	241.998	250.234	3%
Pagos (Miles de EUR)	13.170	15.096	15.232	1%
Siniestros grabados	4.239	4.406	4.312	-2%

VIDA	2017	2018	2019	DIF.18/19
Primas Netas (Miles de EUR)	10.374	9.908	9.463	-4%
Asegurados	20.704	19.112	18.409	-4%
Pólizas	17.031	15.599	15.382	-1%
Pagos (Miles de EUR)	17.757	18.346	16.657	-9%
Siniestros grabados	747	682	600	-12%

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES	2017	2018	2019	DIF.18/19
Número de clientes Muface	212.034	191.596	190.237	-1%
Número de clientes Mugeju	7.903	6.461	6.289	-3%

INDICADORES POR GRUPO DE INTERÉS

Clientes

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2017	2018	2019	DIF.18/19
Número de quejas y reclamaciones	4.396	4.443	3.631	-18%
Número total de quejas	2.396	2.294	1.734	-24%
Número total de reclamaciones	2.000	2.149	1.897	-12%
Número de reclamaciones sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes	nuevo 2019	nuevo 2019	3	-
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	99,0	99,0	98,0	-1
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (días)	6	8	11	38%
Resultados a favor de la compañía (%)	60,0	63,0	65,0	2
Resultados a favor del cliente (%)	23,0	21,0	20,0	-1
Resultados acuerdo entre las partes (%)	14,0	11,0	11,0	-
Resultados desestimado (%)	3,0	5,0	4,0	-1

[103-3]

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS	2017	2018	2019	DIF.18/19
Total Asistencia Sanitaria	3.977	4.007	3.301	-18%
Total renta	92	131	98	-25%
Total accidentes	3	7	9	29%
Total hogar	104	114	82	-28%
Total decesos	206	177	137	-23%
Total vida	14	7	4	-43%
Siniestros grabados	747	682	600	-12%

QUEJAS Y RECLAMACIONES CAM	2019
Número de quejas y reclamaciones	63
Número total de quejas	3
Número total de reclamaciones	60
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	100
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (Días)	5
Resultados a favor de la compañía (%)	62
Resultados a favor del cliente (%)	32
Resultados acuerdo entre las partes (%)	6
Resultados desestimado (%)	0

QUEJAS Y RECLAMACIONES UMLF	2019
Número de quejas y reclamaciones	15
Número total de quejas	1
Número total de reclamaciones	14
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	79
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (Días)	31
Resultados a favor de la compañía (%)	86
Resultados a favor del cliente (%)	14
Resultados acuerdo entre las partes (%)	0
Resultados desestimado (%)	0

CONTACT CENTER *	2017	2018	2019
Total llamadas atendidas DKV	886.836	957.274	1.104.935
Llamadas recibidas DKV	1.010.095	1.062.585	1.212.013
Llamadas/mes DKV	84.175	88.584	101.001
E-mails recibidos y respondidos	334.289	404.113	467.605
Porcentaje de efectividad (%)	89,5	91,3	91,9
Objetivo efectividad telefónica (%)	92,0	92,0	93,6

*En 2019, se incluyen las actividades DKV SALUD, DKV SERVICIOS, ERGO y Comercial.

LAS PERSONAS EN DKV DE UN VISTAZO	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Número de Empleados propios a 31/12 (Personas)	776	765	754	-1%
Objetivo año próximo nº de empleados propios	770	755	760	1%
Plantilla efectiva (Personas)	763	747,3	736,5	-1%
Nuevas incorporaciones (no incluye interinos) (Personas)	26	18	30	67%
Nº de personas subcontratadas	147	166	163	-2%
Vinculación con nuestro proyecto (bajas)	48	46	69	50%
Estabilidad en el empleo indefinido (%)	97	97,12	95,76	1,36
Primas por empleados (EUR)	840.343	873.984	910.692	4%
Número de empleados en sedes centrales	432	435	423	-3%
Número de empleados en sucursales	344	330	331	-
Edad media de la plantilla	46	47	46,5	-1%

ANTIGÜEDAD MEDIA POR GÉNERO (AÑOS)	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Media de la plantilla	17	17,44	17,53	1%
Mujeres	16	19,08	16,6	-13%
Hombres	18	16,37	19,02	16%

NUEVAS INCORPORACIONES (NO INCLUYE INTERINOS)	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Incorporación de nuevos trabajadores (Personas)	32	19	31	63%
Mujeres	18	11	17	55%
Hombres	14	8	14	75%

REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS (EUR)	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal	1,4	1,6	1,3	0,3
Salario mínimo anual	13.986,0	16.350,9	16.677,8	2%
Salario mínimo interprofesional	9.906,0	10.303	12.600	22%
Salario mínimo hombres	15.983,0	16.351	16.678	2%
Salario mínimo mujeres	13.986,0	16.351	16.678	2%
Gasto Total de Personal	45.167.064,0	47.063.884,8	46.583.390,4	-1%
Coste medio por empleo	58.205,0	61.521,4	61.781,7	-

[102-8] [404-2] [404-3] [405-2]

REMUNERACIONES MEDIAS (EUR)	CLASIFICACION LABORAL	MUJERES	HOMBRES
Menores de 30 años	Dirección	-	-
	Técnicos /directores de sucursal	30.297	29.387
	Administrativos/Gestión/Otros	19.312	20.465
Entre 30 y 50 años	Dirección	91.045	105.714
	Técnicos /directores de sucursal	46.291	52.015
	Administrativos/Gestión/Otros	28.370	33.164
Mayores de 50 años	Dirección	99.340	121.325
	Técnicos /directores de sucursal	51.334	56.959
	Administrativos/Gestión/Otros	34.361	39.384

RATIO REMUNERACIÓN HOMBRES/MUJERES	2018	2019
Dirección	1,33	1,19
Técnicos /directores de sucursal	1,25	1,08
Administrativos/Gestión/Otros	1,29	1,13

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Mujeres				
Dirección	9	9	8	-11%
Técnicos/Directores de sucursal	119	130	166	28%
Administrativos/Gestores/Otros	53	58	283	388%
Hombres				
Dirección	33	34	29	-15%
Técnicos/Directores de sucursal	138	143	179	25%
Administrativos/Gestores/Otros	37	23	89	287%

[102-8] [401-1] [405-1]

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Mujeres				
Menores de 30 años	23,81	55	21,5	-33,5
Entre 30 y 50	-0,32	1,01	7,3	6,29
Mayores de 50 años	-3,16	-3,42	6,62	10,04
Hombres				
Menores de 30 años	30	11,11	0	-11,11
Entre 30 y 50	2,86	0,79	8,8	8,01
Mayores de 50 años	-1,53	-4,76	9,24	14

PORCENTAJES DE MUJERES EN LA DIRECCIÓN (%)	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Comité de dirección	20,0	20,0	20,0	0
Directoras de departamento	27,3	26,1	26,1	0
Mandos intermedios y técnicos (antes era: Técnicas/Directoras de sucursal)	46,9	47,6	48,1	0,56

EMPLEADOS POR GÉNERO	2017	2018	2019	DIF. 19/18
% mujeres	60	60	61	0,22
% hombres	40	40	39	-0,22

TIPO DE JORNADA*	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Jornada reducida mujeres	34	39	37	-5%
Jornada reducida hombres	0	0	0	-

*Para empleados con contrato a tiempo completo que solicitan reducción (son todas por cuidado de hijos)

INCORPORACIÓN TRAS BAJAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Mujeres que se deberían haber incorporado tras baja maternal	nuevo	12	9	-25%
Hombres que se deberían haber incorporado tras baja paternal	nuevo	8	9	13%
Mujeres que regresan tras la baja	21	8	18	125%
Hombres que regresan tras la baja	10	12	18	50%
Tasa de regreso tras baja maternal (%)	nuevo	100	100	-
Tasa de regreso tras baja parental (%)	nuevo	100	100	-

[102-8] [404-1] [405-1]

DIVERSIDAD	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Personas con discapacidad en plantilla DKV	12,0	14,0	14,0	-
Personas con discapacidad en plantilla Fundación DKV Integralia	420,0	401,0	483,0	4%
Número de nacionalidades en DKV	8,0	9,0	9,0	-
Número de empleados extranjeros en DKV	8,0	9,0	6,0	-33%

BECARIOS	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Total becarios	124	98	105	7%
Número puestos cubiertos	14	4	9	125%
Porcentaje de becarios contratados (%)	11,3	4,1	8,6	-4,5

FORMACIÓN NO COMERCIAL	2017	2018	2019	DIF. 19/18
VALORES				
Número de cursos	4	13	38	192%
Número de participaciones	58	105	836	696%
INDIVIDUALIZADA				
Participación	418	310	1.845	495%
Número de horas	9.435	3.613	8.405	133%
IDIOMAS				
Número de participaciones	196	227	227	-
E-LEARNING				
Número de participaciones	364	4.864	2.018	-59%
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
Participantes	365	242	161	-33%
Horas	1.455	822	794	-3%
RESUMEN				
Inversión total en formación	747.000	470.000	556.207	18%
Horas de formación no comercial por empleado	27	25	27	9%
Participaciones de mujeres	1.439	3.880	2.096	-46%
Participaciones de hombres	1.010	2.116	1.660	-22%
Índice global de satisfacción de formación no comercial (Índice valoración sobre 5)	3,47	4,57	4,55	-
Horas	20.998	19.219	20.503	7%

FORMACIÓN COMERCIAL	2017	2018	2019	DIF 19/18
Horas	60.949	56.592	63.270	12%
Participaciones	8.518	8.656	11.851	37%
Cursos	927	497	694	40%
Inversión en formación comercial (EUR)	432.544	224.986	264.955	18%
Media de acciones diarias	4	2	3	50%
Índice de calidad de la formación comercial (Índice valoración sobre 5)	4,8	4,8	4,8	-
POR TIPO DE PROFESOR				
Interna (presencial + online)				
Horas	44.195	48.430	55.047	14%
Participaciones	4.298	6.888	10.171	48%
Cursos	318	317	554	75%
Externo: consultor externo				
Horas	1.713	1.544	3.910	153%
Participaciones	348	154	429	179%
Cursos	15	14	17	21%
Ocasional				
Horas	15.041	6.618	4.313	-35%
Participaciones	3.872	1.614	1.251	-22%
Cursos	594	166	123	-26%
POR TIPOLOGÍA				
De acceso				
Porcentaje (%)	54	46	38	-8
Continua				
Porcentaje (%)	46	54	62	-8
Presencial				
Horas	27.292	17.514	17.043	-3%
Participaciones	7.802	4.282	4.653	9%
Cursos	869	405	505	25%
E-learning -mixta				
Horas	33.657	39.078	46.227	18%
Participantes (Participaciones)	716	4.374	7.198	65%

[102-9] [103-3] [413-1] [404-1]

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Número de personas formadas (nuevos ingresos)	20	20	12	-40%
Número de personas formadas (becarios)	63	14	38	171%
Número de representantes en comités de Seguridad y Salud	10	10	10	-
Número de delegados de prevención	6	11	11	-

VOLUNTARIADO	2017	2018	2019	DIF. 19/18
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	909	679	683	1%
Horas de voluntariado de empleados en horario laboral	nuevo	313	326	4%
Horas de voluntariado de empleados fuera de horario laboral	nuevo	1.903	2.991	57%
Número de proyectos de voluntariado apoyados (Proyectos)	63	46	41	-11%

Profesionales sanitarios

GESTIÓN Y FACTURACIÓN	2017	2018	2019	DIF.18/19
Incidencias de facturación tramitadas	47.111	34.544	35.738	3%
Profesionales sanitarios de alta en el Portal DKV CAP	16.821	19.420	18.446	-5%
Nº de actos electrónicos en nuestro Portal DKV CAP	9.981.793	9.502.229	9.719.258	2%
Porcentaje de facturación manual	2	2	2	-
Porcentaje de facturación electrónica	98	98	98	-
Periodo medio de pago en facturación electrónica	15,56	16,71	14,56	-13
Actividad asistencial (nº de actos)	11.199.692	10.471.609	10.839.424	4%

Mediadores

VALOR DE VENTAS POR CANAL (EUR)*	2019
Canal mediación	37.857.831
Grandes cuentas y alianzas	29.605.013
Negocio Directo: Call Center	10.071.885
Negocio Directo: Internet	2.146.036
Negocio Directo: Retailer	3.049.329

*Nuevo desglose 2019

[102-9] [308-1] [414-1]

PAGOS A DISTRIBUIDORES	2017	2018	2019	DIF 18/19
Total pagado en concepto de comisiones (EUR)	28.560.231	28.533.083	30.299.623	6%

CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR: CONSULTAS ATENDIDAS	2017	2018	2019	DIF 18/19
Consultas atendidas por teléfono	33.901	31.130	33.100	6%
Consultas atendidas por correo electrónico	37.821	40.543	41.003	1%

Proveedores de seguros generales

PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES*	2017	2018	2019	DIF.18/19
Total pago a proveedores del área de seguros generales (EUR)	16.106.471	18.786.847	21.260.325	13,17%
Siniestros grabados	19.166	19.235	17.342	-9,84%

*Incluye Hogar y Decesos

Proveedores de servicios generales

PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES	2017	2018	2019	DIF.18/19
Total pagos a proveedores (EUR)	35.617.581	38.576.394	40.424.587	5%
Compras a centros especiales de empleo (EUR)	2.216.591	1.965.275	2.744.470	40%
Número de proveedores homologados	139	137	114	-17%
Proveedores totales de SSGG	1.672	1.589	1.469	-8%
Periodo medio de pago	20,3	20,9	22,9	10%
Porcentaje de gasto de la compañía en proveedores homologados	80%	80%	77%	-0,03
Gasto con pedido (%) (*)	-	-	53	-

*NUEVO: Este indicador mide la cantidad de gasto que se realiza a través de un pedido. Implica que detrás hay una negociación con un proveedor y, normalmente, también un contrato. Por tanto, es un indicador que cuanto mayor sea, mayor es el grado de madurez de Compras en una organización.

MEDIOAMBIENTE

RECURSOS NATURALES	2017	2018	2019	DIF. 18/19
Consumo total de Agua de toda la empresa (m³. Estimada)	5.770,24	5.348,47	5.756,59	8%
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa (litros)	60.300,20	53.509,55	40.752,0	-24%
Consumo diario de agua por empleado (litros)	29,90	28,08	30,7	9%
Consumo total de papel (tm)	122,83	135,46	158,95	17%
Porcentaje de Ekosucursales (%)	39,0	40,0	40,0	-

ENERGÍA	2017	2018	2019	DIF. 18/19
Consumo total de electricidad (MWh)	2.307,25	2.366,40	2.608,28	10%
Consumo de electricidad no procedente de energía verde (MWh)	15,90	15,09	13,28	-12%
Consumo de electricidad procedente energía verde (MWh)	2.291,31	2.351,31	2.595,10	10%
Porcentaje de electricidad procedente de energía verde (%)	99,30	99,36	99,49*	0,13
Consumo de gas natural (MWh)	183,20	257,38	215,81	-16%
Consumo de combustible en la flota de vehículos (MWh)	4.283,80	4.343,49	2.823,77	-35%

*No es el 100% porque en Andorra no se puede comprar energía verde.

DESPLAZAMIENTOS	2017	2018	2019	DIF. 18/19
Km recorridos por empleado (km)	6.717,48	8.962,19	9.164,87	2%

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2017	2018	2019	DIF. 18/19
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (kg)	283,0	2.421,0	1.025,0	-58%
Volumen de residuos biosanitarios (litros)	12,0	8,26	8,0	-3%
Residuos de papel (tm)	32,6	26,80	13,3	-50%
Residuos de pilas (tm)	52,2	52,0	0,0	-100%
Residuos de toners (tm)	176,0	84,0	0,0	-100%
Gasto en gestión de residuos (EUR)	24.248,0	24.407,54	23.893,3	-2%
Residuos generados por empleado y día (kg)	0,17	0,15	0,08	-47%

EMISIONES CO2EQ*	2017	2018	2019	DIF. 18/19
ALCANCE 1				
Consumo de gas natural (Tn CO2 eq)	37,02	51,99	43,81	-16%
Uso de gases refrigerantes en aire acondicionado (Tn CO2 eq)	109,80	45,16	40,08	-11%
ALCANCE 2				
Consumo de energía eléctrica (Tn CO2 eq)	5,74	6,49	5,45	-16%
ALCANCE 3				
Desplazamiento en avión (Tn CO2 eq)	145,60	93,40	70,4	-25%
Desplazamiento en tren (Tn CO2 eq)	25,62	18,71	19,54	4%
Desplazamiento en la flota de vehículos DKV (Tn CO2 eq)	61,70	52,59	51,29	-2%
Desplazamiento en coches de alquiler (Tn CO2 eq)	9,70	11,26	13,36	19%
Desplazamiento en coches propios (Tn CO2 eq)	207,20	158,31	156,49	-1%
Por el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo	544,96	544,96	594,45	9%
Consumo de papel (Tn CO2 eq)	105,18	151,61	175,23	16%
Consumo de agua (Tn CO2 eq)	6,10	5,63	6,06	8%
Tratamiento de residuos generados (Tn CO2 eq)**	5,50	2,63	0,32	-88%
Emisiones por bienes y servicios*** adquiridos (Tn CO2 eq)		52,31	39,83	-24%
Emisiones por actividades relacionadas con el combustible y la energía*** (Tn CO2 eq)		-	0,62	
Emisiones por transporte y distribución aguas arriba (valija)*** (Tn CO2 eq)		9,23	9,04	-2%
Viajes de negocios (taxis)*** (Tn CO2 eq)		-	3,56	
TOTAL				
Total emisiones CO2 (Tn CO2 eq)	1.264,12	1.142,74	1.229,53	8%

*Emisiones calculadas de acuerdo al GHG Protocol.

** Se refiere a toners no reciclables

*** Nuevos en 2019

[102-55]

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
102-1	Nombre de la organización	Grupo DKV		Sí, 134
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	13, 15-20 La compañía no comercializa productos prohibidos o en litigio		Sí, 134
102-3	Ubicación de la sede	Zaragoza		Sí, 134
102-4	Ubicación de las operaciones	DKV opera en España y Andorra		Sí, 134
102-5	Propiedad y forma jurídica	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal)		Sí, 134
102-6	Mercados servidos	13		Sí, 134
102-7	Tamaño de la organización	14, 104		Sí, 134
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	6, 43, 56, 69, 109, 110, 111, 112		Sí, 134
102-9	Cadena de suministro	6, 55, 114, 115		Sí, 134
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6, 8		Sí, 134
102-11	Principio o enfoque de precaución	39, 69		Sí, 134
102-12	Iniciativas externas	37, 69		Sí, 134
102-13	Afiliación a asociaciones	78		Sí, 134
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 8		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8, 30, 90 DKV forma parte de la división de compañías especializadas en salud del Grupo Munich RE. Para más información consultar el siguiente informe donde se describen los principales efectos, riesgos y oportunidades del Grupo. https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 73 (Risk report)		Sí, 134
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	29 Para más información consultar: https://dkvseguros.com/empresa-responsable/institucional		Sí, 134
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26		Sí, 134
102-18	Estructura de gobernanza	24		Sí, 134
102-19	Delegación de autoridad	24 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gestión del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 134
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24 Existen cargos ejecutivos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno. El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)		Sí, 134
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	39		Sí, 134
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	24		Sí, 134
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	24 El Presidente de DKV Seguros es miembro del consejo de Administración desde el año 2003, como independiente, y fue nombrado Presidente en 2009, no ostentando ningún puesto ejecutivo dentro de la organización.		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	24 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a los procesos de nombramiento y selección del órgano de gobierno a nivel de grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)		Sí, 134
102-25	Conflictos de intereses	24 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)”		Sí, 134
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	24 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 134
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 12 (Corporate governance and Declaration of Conformity)		Sí, 134
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información relativa a los modelos de evaluación del desempeño, consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo. https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 11 (Work of the committees) y Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	30 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 73 (Risk management organisation)		Sí, 134
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	30 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 73 (Risk management organisation)		Sí, 134
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág.9 (Focal points of the meetings of the full Supervisory Board)		Sí, 134
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El órgano encargado de la revisión y supervisión la memoria de sostenibilidad es el Comité de Dirección.		Sí, 134
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	24, 39		Sí, 134
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Durante 2019, el Consejo de Administración recibió la oportuna información sobre los hechos más destacados de, entre otros, los Departamentos de Auditoría Interna, Cumplimiento Normativo, y Gestión de Riesgos. En tal sentido, fue informado regularmente de las actividades realizadas en el marco del Plan de Prevención de Delitos y sus resultados, así como de los acuerdos de la Comisión de Auditoría. Asimismo, el Consejo de Administración analizó y aprobó el Informe de evaluación prospectiva de riesgos y solvencia de las compañías aseguradoras del Grupo DKV, y trimestralmente revisa los estados financieros, la evolución de las cuentas de resultados, comparándolas con el presupuesto y con las cifras el año anterior.		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omissiones	Verificación externa
102-35	Políticas de remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág. 9 (Focal points of the meetings of the full Supervisory Board) Pág.36 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2019)		Sí, 134
102-36	Proceso para determinar la remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a la política de remuneración del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág.36 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2019)		Sí, 134
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a la política de remuneración del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2019-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2019-en.pdf Pág.29 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2019)		Sí, 134
102-38	Ratio de compensación total anual	El ratio de compensación anual del mejor pagado entre la media del resto de compensaciones anuales ha sido 11,91		Sí, 134
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Problemas de confidencialidad. Podría generar conflictos internos entre los empleados.	Sí, 134
102-40	Lista de grupos de interés	40		Sí, 134
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados está cubierto por el convenio de Seguros		Sí, 134
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	40		Sí, 134
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39, 40, 42		Sí, 134
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	40		Sí, 134
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	99		Sí, 134
102-47	Lista de temas materiales	99		Sí, 134
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido reexpresiones de la información con respecto al año anterior.		Sí, 134
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En 2019, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.		Sí, 134
102-50	Periodo objeto de la memoria	2019 (Año Natural, con cierre a 31 de diciembre)		Sí, 134
102-51	Fecha del último informe	2018		Sí, 134
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		Sí, 134
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	139		Sí, 134
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI		Sí, 134
102-55	Índice de contenidos GRI	118		Sí, 134
102-56	Verificación externa	134		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
TEMAS MATERIALES				
Finanzas sostenibles e innovación de impacto				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24, 30, 36, 58		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 30, 36, 58		Sí, 134
Experiencia del cliente (GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del cliente 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 107, 108		Sí, 134
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	15 Además, se continúa con el el programa DKV Habla Claro https://www.dkvsalud.com/es/empresa-responsable/lenguaje-claro		Sí, 134
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2019, DKV no ha registrado a través de los canales establecidos en el Sistema de Gestión Ética ningún incidente derivado del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad.		Sí, 134
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	58, 60 Además, se continúa con el el programa DKV Habla Claro https://www.dkvsalud.com/es/empresa-responsable/lenguaje-claro		Sí, 134
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2019, DKV no ha registrado a través de los canales establecidos en el Sistema de Gestión Ética ningún incumplimiento relativo a la información y etiquetado de los productos y servicios.		Sí, 134
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2019, no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa o códigos en materia de mercadotecnia		Sí, 134
GRI 418: Privacidad del cliente 2016				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el 2019, la Compañía ha recibido una notificación de la AEPD sobre un procedimiento por una llamada sin hacer las comprobaciones de exclusión publicitaria de un cliente. La misma fue archivada por la AEPD en enero 2020		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Ética empresarial y transparencia (GRI 205: Anti-Corrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016; GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	26, 58		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	26, 58		Sí, 134
GRI 205: Anti-Corrupción 2016				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26, 30		Sí, 134
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26		Sí, 134
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2019, DKV no ha registrado a través de los canales disponibles ningún caso de corrupción.		Sí, 134
GRI 206: Competencia desleal 2016				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2019, DKV no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna reclamación relacionada con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		Sí, 134
GRI 419: Cumplimiento socio-económico 2016				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2019, DKV no ha hecho frente a ninguna multa significativa por incumplimiento de la legislación.		Sí, 134
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84, 90		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90, 93		Sí, 134
Acción social y emprendimiento (GRI 413: Comunidades locales 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69, 81		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	21, 37, 81		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 413: Comunidades locales 2016				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69, 72, 80, 81, 114		Sí, 134
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	67		Sí, 134
Gestión de la cadena de suministro (GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	56		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56		Sí, 134
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	El 100% de los proveedores son locales al desarrollarse toda la actividad en España		Sí, 134
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	55, 66, 115		Sí, 134
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	66		Sí, 134
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	55, 115		Sí, 134
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se han observado impactos negativos significantes durante el proceso de homologación		Sí, 134
Promoción del bienestar en la sociedad (GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016; GRI 413: Comunidades 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Hay 2 comités de seguridad y salud. Uno en Torre DKV Zaragoza, que cuenta con 3 delegados de prevención y 3 representantes de la empresa. Y otro en CGB, que cuenta con 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa. Además, existen otros 6 delegados de prevención en 6 centros de trabajo: Valencia, Palma de Mallorca, San Sebastián, Lleida, Tarragona y Zaragoza.		Sí, 134
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	71		Sí, 134
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Debido a la actividad de la organización, no existe ningún trabajador con riesgo elevado de enfermedad profesional		Sí, 134
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Los acuerdos formales con sindicatos abarcan la seguridad y salud a través de sus representantes legales en comités de seguridad y salud y/o delegados de prevención en aquellos centros que dispongan de esta figura.		Sí, 134
GRI 413: Comunidades locales 2016				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	78		Sí, 134
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	78		Sí, 134
Atracción y retención del talento (GRI 401: Empleo 2016; GRI 404: Formación y enseñanza 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43,44		Sí, 134
GRI 401: Empleo 2016				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	109, 111		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En el ámbito de salud los empleados de DKV se benefician de cobertura gratuita en los seguros de salud y accidentes. Desde recursos humanos se asume una cobertura gratuita para los empleados de DKV para caso de defunción (hasta 4.500 euros por persona para atender los gastos de sepelio). En cuanto a su jornada laboral es menor que el convenio colectivo en el sector y tienen flexibilidad (siempre que no afecte a la calidad del servicio) de entrada y salida. Además, tienen tarjeta restaurante y se pueden beneficiar fiscalmente con el ticket guardería y obtener subvenciones en formación.		Sí, 134
401-3	Permiso parental	Durante 2019, 9 hombres y 9 mujeres tuvieron derecho a baja por paternidad o maternidad, todos ellos la ejercieron. El 100% de los hombres y las mujeres se reincorporaron tras la baja.		Sí, 134
GRI 404: Formación y enseñanza 2016				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	46, 112, 113, 114		Sí, 134
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	110, 46		Sí, 134
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	110		Sí, 134
Igualdad y diversidad (GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	43, 45		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43, 45		Sí, 134
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24, 25, 36, 111, 112 El Consejo de Administración no cuenta con ninguna mujer.		Sí, 134
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	110		Sí, 134
Relación con profesionales sanitarios				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 50, 114		Sí, 134

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
Negocio de los mediadores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53, 114		Sí, 134
Protección de datos y ciberseguridad (GRI 418: Privacidad del cliente 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92, 93		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	93		Sí, 134
GRI 418: Privacidad del cliente 2016				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	107		Sí, 134
Salud y seguridad ocupacional (GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99		Sí, 134
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69, 70		Sí, 134
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	70		Sí, 134
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016				
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	71		Sí, 134
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	71		Sí, 134
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	En 2019, no hubo ningún trabajador cuyo trabajo o lugar de trabajo fuese controlado por la organización por estar implicado en actividades laborales con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.		Sí, 134
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	70, 71		Sí, 134

CARTA DE COMPROMISOS CON EL PACTO MUNDIAL

DKV es una de las empresas fundadoras de la Red Española del Pacto Mundial, de la que somos socios desde sus inicios en 2002. Esta adhesión nos compromete a difundir y contribuir a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En 2019, hemos trabajado y progresado sobre estos principios relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

El **Principio 1**, apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, se materializa en DKV a través de nuestro compromiso con la gestión responsable. La compañía respeta y aplica los estándares y normativas nacionales e internacionales de referencia en materia de responsabilidad social, derechos humanos, igualdad de oportunidades y no discriminación, como los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos.

Para responder al **Principio 2**, no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos, contamos con canales internos y externos para que los grupos de interés puedan denunciar casos de posibles violaciones de los derechos fundamentales. Además, nuestra política de compras exige la adhesión de los proveedores a nuestros principios éticos y sociales y el proceso de homologación incluye criterios de cumplimiento medioambientales, laborales y sociales.

Los principios relacionados con las normas laborales, en especial el **Principio 6**, por el que las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación, forman parte del compromiso de DKV con la igualdad y la diversidad. Para continuar avanzando hacia la no discriminación y la igualdad de condiciones, desarrollamos nuestro Plan de igualdad, el Programa Optima, en el que se recogen más de 85 medidas de conciliación, así como iniciativas para la calidad en el empleo, el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades.

En este ámbito, destaca especialmente la labor de integración social y laboral que desde el año 2000 realizamos a través de la Fundación Integralia DKV. La Fundación emplea a casi 500 personas con discapacidad y ha apoyado a lo largo de su historia a más de 4.000 personas beneficiarias.

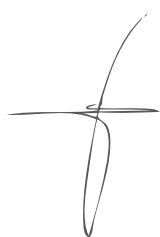
Nuestra contribución al **Principio 7**, mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente, se refleja en la apuesta de DKV por la mejora continua de la gestión eficiente de los recursos naturales y la lucha contra el cambio climático. Como principal hito cabe destacar que somos una empresa Cero CO2 y usamos electricidad que proviene al 100% de fuentes renovables. Asimismo, hemos publicado este año la octava edición del Observatorio de Salud y Medio Ambiente DKV ECODES, con el título “Contaminación por plásticos. Uno de los mayores desafíos ambientales del siglo XXI”.

El ecosistema de salud digital, la innovación y digitalización de DKV desarrolla en línea con el **Principio 9**, por el que las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. Con nuestras aplicaciones Quiero Cuidarme, Digital Doctor y Quiero Cuidarme Más, fomentamos la salud y los hábitos saludables con nuestros clientes y con la sociedad en general. Además, los servicios digitales para clientes que integran estas apps como las consultas médicas a través de videollamada, permiten reducir los desplazamientos y como resultado disminuir las emisiones de CO2.

En cuanto al **Principio 10**, por el que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, en DKV consideramos que la ética es el motor que impulsa la excelencia y la profesionalidad corporativa. DKV ha desarrollado mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción y un sistema de evaluación, control y mejora de la gestión de la ética empresarial que se adapta periódicamente a las exigencias del marco normativo. En 2019 se han incorporado al Sistema de Cumplimiento novedades para responder a los estándares establecidos por nuestra matriz y a los requisitos de la regulación específica del sector.

Como miembros de la Red Española del Pacto Mundial, también estamos comprometidos con la consecución de la Agenda 2030. Para potenciar nuestra contribución a los ODS, identificamos aquellos objetivos en los que tenemos un impacto más directo para focalizar nuestros esfuerzos y avanzar juntos hacia un futuro sostenible en el que nadie quede atrás.

Atentamente,



Josep Santacreu
Consejero Delegado

Contribución DKV con los 10 principios del Pacto Mundial y los ODS

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	ESTÁNDARES GRI
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, , 414-1
Principio 2. No ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	414-1
NORMAS LABORALES	
Principio 3. Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.	205-2, 402-1
Principio 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	205-2
Principio 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.	205-2
Principio 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.	205-2, 401-2, 414-1
MEDIO AMBIENTE	
Principio 7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	201-2, 302-4, 305-1
Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	302-1, 305-1
Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-4, 302-5
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.	205-2

INDICADORES RSC DE ICEA

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Clientes/Mutualistas	Retención de clientes	41, 42
	Índice de Satisfacción	41, 42, 62
	Quejas y reclamaciones	41, 42
	Quejas y reclamaciones a la DGS	60
	Número de nuevos productos o mejoras en los existentes respecto a la oferta aseguradora del año	14, 87 - 89
	Características de los nuevos productos o mejoras realizadas	87 - 89
	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a Clientes	59
Distribuidores	Formación a mediadores	54
	Retención de Agentes	52 - 53
	Índice de satisfacción	51 - 54
	Existencia de procedimientos sobre pautas o códigos deontológicos	51 - 54
Proveedores	Selección de proveedores bajo criterio de RSC	56
	Formación a proveedores de negocio	47, 55, 59
	Índice de satisfacción	-
Empleados	Temporalidad	109
	Antigüedad media de la plantilla	109
	Promoción interna	-
	Procesos normalizados de evaluación del desempeño	110
	Formación adicional a la establecida por la ley	112
	Existencia y descripción del plan de igualdad	44 - 45
	Índice de satisfacción	43
	Composición de la plantilla	45
	Discapacidad % que supera LISMI	45
Accionistas	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a los accionistas	59
Sociedad	Existencia de una política medioambiental implantada en su entidad	64
	Voluntariado corporativo	79 - 80
	Porcentaje sobre primas destinado a la contribución a la sociedad (donaciones)	0,05%
	Contribución a la sociedad	78 - 79

[102-56]

VERIFICACIÓN EXTERNA



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

A la Dirección de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe Corporativo Integrado de DKV Seguros y Reaseguros S.A.E. (en adelante DKV) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe a la incluida en el Índice de contenidos GRI del Informe.

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de DKV es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios de Content Index Service, habiendo obtenido confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 AP 2018; de la determinación de los objetivos de DKV en lo referente a la selección y presentación de la información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2019. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.



KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 AP 2018, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado ____

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone DKV para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con empleados relevantes, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación en todos los niveles de DKV.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de DKV.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Universal Standards de GRI con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La visita a las instalaciones corporativas de Zaragoza, Barcelona y a la Fundación Integralia, seleccionada, esta última, según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de DKV.
- El contraste de que la información financiera reflejada en el Informe de DKV, es auditada por terceros independientes.



Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe Corporativo Integrado de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que DKV Seguros, S.A. no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma de Principios de Accountability AA1000 AP 2018, según lo detallado en el Informe en el apartado: "Análisis de Materialidad".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de DKV un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

DKV ha seguido en 2019 trabajando en la implantación y seguimiento del Plan Negocio Responsable 2020 dentro del marco del Plan Voluntad, centrado en responder mejor a las expectativas de los grupos de interés. Se recomienda, avanzar en el análisis de la evolución del Plan dentro del Compromiso 2020 con la finalidad de hacer un balance a la finalización del próximo ejercicio, y así redefinir, en su caso, las actuaciones necesarias para asegurar la efectiva participación y diálogo, atendiendo a la evolución del modelo de negocio.



En cuanto al principio de RELEVANCIA

El Plan de Negocio Responsable 2020 se centra en las cuestiones más relevantes para DKV. La compañía identifica y prioriza los asuntos materiales de manera anual a través de una metodología en la que también se consideran los riesgos y oportunidades surgidos del diálogo con los grupos de interés. En este punto, es necesario seguir prestando atención a las nuevas tendencias del sector y a la evolución del modelo de negocio de modo que se asegure la efectiva actualización de los asuntos relevantes sobre los que la compañía debe informar.

En cuanto al principio de RESPUESTA

DKV ofrece respuesta a los asuntos relevantes identificados a través de los tres ejes de acción de su Plan de Negocio Responsable 2020. Cada eje desarrolla la respuesta a través del diseño de nuevos productos, nuevas vías de participación y colaboración, así como a través de procesos de innovación que responden al modelo de negocio y a los valores definidos por DKV. Se recomienda a DKV seguir trabajando en el seguimiento y revisión de las acciones puestas en marcha como respuesta a los asuntos relevantes, con la finalidad de poder hacer balance de los resultados de estas acciones definidas dentro del marco del Plan de Negocio Responsable 2020.

En cuanto al principio de IMPACTO

La actualización del estándar AA1000 AP en 2018 supone la inclusión de este nuevo principio, por el cual se recomienda a las organizaciones medir, monitorizar y asumir la responsabilidad del impacto de todas sus acciones a todos los niveles. DKV establece sus Compromisos 2020 y a su vez la relación de éstos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este punto se recomienda seguir trabajando en la medición de su contribución y de su impacto directo e indirecto, a través de los indicadores reportados en el Informe e incluyendo objetivos de contribución e impacto medibles y evaluables.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para DKV en relación con su Informe Corporativo Integrado y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

28 de mayo de 2020



CONTACTA CON NOSOTROS

El Informe está disponible en la página web corporativa de la compañía
<https://dkvsalud.com/es/informacion-corporativa/informe-corporativo>

Nuestras páginas web

dkvseguros.com
ergoseguros.com
fundacionintegralia.org
vivelasalud.dkvseguros.com

Déjanos tu opinión en

informecorporativodkv@dkvseguros.es

¿Qué te parece este documento?

Puedes evaluarlo en:
https://dkvseguros.com/encuesta-informe-corporativo?utm_term=0_8f8cc4ab61-354188d77e-Coordinaci%C3%B3n

Coordinación y redacción

Departamento de Comunicación y Negocio Responsable de DKV Seguros con la colaboración de CANVAS Estrategias Sostenibles.

Sede principal de la organización

Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza

Teléfonos de atención

Departamento de Comunicación: 976 289 106/93 214 00 78
Atención al cliente: 976 506 000
Servicios para empresas: 93 214 00 16

MANIFIESTO DKV

CREEMOS QUE UN MUNDO MEJOR Y MÁS SALUDABLE ES POSIBLE. NO ESTAMOS LOCOS. SOMOS INCONFORMISTAS, PERSONAS CON GANAS DE MEJORAR LO QUE NOS RODEA. AHORA SABEMOS QUE ES VERDAD, QUE EL CAMBIO ESTÁ EN NUESTRAS MANOS. ES HORA DE QUE SE ESCUCHE MÁS FUERTE NUESTRA VOZ.

¡SOMOS ACTIVISTAS! Y NO ESTAMOS SOLOS

Hay muchos activistas del día a día, ahí fuera, llevando un estilo de vida diferente: padres y madres que cuidan de sus hijos y les educan en sostenibilidad y solidaridad, personal sanitario que lucha incansablemente por mejorar los servicios de salud, investigadores que se dejan la piel para dar respuestas y recursos al mundo. Personas que cambian hábitos en el día a día. Porque los grandes cambios empiezan con pequeñas decisiones y, sobre todo, por uno mismo. Por eso somos responsables de nuestra salud y también de la de nuestro planeta: solo si cuidamos el medioambiente conseguiremos un mundo más saludable. Somos más de acciones y menos de blablablá. Porque sabemos que cada uno de nuestros actos cuenta, desde traer fruta a la oficina hasta ofrecer seguros más responsables: una póliza vitalicia, el precio garantizado, la contratación sin límite de edad, la eliminación progresiva de las autorizaciones o la promoción de la telemedicina, tanto para recetas digitales como videoconsultas online. Todo ayuda a crear el cambio que buscamos.

**ES AHORA. Y LO HAREMOS JUNTOS.
SOMOS ACTIVISTAS DE LA SALUD.
¿SOIS DE LOS NUESTROS?**

Entra en dkvsalud.com

