



**JUNTOS ACTUAMOS  
POR UNA HUMANIDAD  
MÁS SALUDABLE**

**INFORME  
CORPORATIVO  
INTEGRADO  
2021**



Sobre este informe	4
<b>1. VISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>
Mensaje del presidente	6
Conversaciones con propósito	8
<b>2. NUESTRA IDENTIDAD</b>	<b>10</b>
Quiénes somos	11
DKV en 2021	12
Reconocimientos y certificaciones	14
<b>3. ESTRATEGIA PARA LA CREACIÓN DE VALOR</b>	<b>16</b>
Plan Imagina 2025	17
Estrategia de sostenibilidad ASG 2025	19
Diálogo con los grupos de interés	22
Estrategia contra la emergencia climática	24
Contribución a los ODS	28
<b>4. GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS</b>	<b>29</b>
Gobierno corporativo	30
Ética e integridad	34
Gestión sostenible de los riesgos	36
Protección de datos y ciberseguridad	38
<b>5. JUNTOS ACTUAMOS POR UNA HUMANIDAD MÁS SALUDABLE</b>	<b>41</b>
Transformación digital para la salud	42
Tecnología e innovación	46
Excelencia, transparencia y sostenibilidad con nuestros clientes	48
Impulso al talento, diversidad y bienestar con nuestros empleados	54
Relaciones de confianza con nuestros colaboradores	59
Fundación Integralia DKV	68
<b>6. ACTIVISTAS DE LA SALUD: 4 CAUSAS PARA MEJORAR LO QUE NOS RODEA</b>	<b>70</b>
<b>7. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>75</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>76</b>
Análisis de materialidad	77
Indicadores Grupo DKV	79
Índice de contenidos GRI	96
Tabla de cumplimiento SASB	107
Indicadores RSC de ICEA	109
Carta de compromisos con el Pacto Mundial	110
Verificación externa	112
Contacta con nosotros	115

# SOBRE ESTE INFORME

El Informe Corporativo Integrado 2021 de DKV tiene como objetivo presentar los resultados del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía, así como sus compromisos y principales proyectos que generan valor y dan respuesta a las necesidades de los grupos de interés.

## MARCO Y PRINCIPIOS DEL INFORME

El presente 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 permite explicar cómo una organización crea valor a lo largo del tiempo a través de diversos capitales:



**Capital financiero:** fondos disponibles en la organización para su uso en la prestación de servicios, obtenidos a través de financiación o generados 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 (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones).
- En 2021, el informe incluye un primer ejercicio para el reporte de acuerdo con los estándares de SASB relacionados con el principal sector de actividad de DKV, "Seguros". Esta evolución del reporte es muestra del compromiso de la compañía con la gestión de su impacto ASG (ambiental, social y de gobernanza).

## 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 y DKV Servicios.

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

La información reportada corresponde a los principales resultados del ejercicio 2021. En los anexos del presente documento se incluye adicionalmente la evolución de los indicadores respecto al año anterior.

En septiembre de 2021, DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. vendió su participación del 65% en Marina Salud, S.A. saliendo, por tanto, del perímetro de consolidación.

## DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

Los contenidos reportados en el informe responden a los asuntos más relevantes para DKV y sus grupos de interés, así como la capacidad de generar valor de la compañía. Los asuntos y su alcance se definen 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.

## VERIFICACIÓN EXTERNA

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



# **VISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN**

## MENSAJE DEL PRESIDENTE



Un año bueno en lo económico que culminó con dos hitos destacados: la venta de Marina Salud en agosto a Ribera Salud y la presentación del plan estratégico que guiará nuestros pasos hasta 2025, en octubre.

DKV llegó a un acuerdo con Ribera Salud por el que esta ha adquirido la totalidad de nuestras acciones -el 65%- de la concesionaria Marina Salud. Atrás quedan 13 años de colaboración público-privada de la que podemos hacer un balance muy positivo, porque hemos dejado huella en la comarca, tanto por la calidad de la asistencia sanitaria, como por el impacto económico y social de la empresa que cuenta con más empleados de toda la Marina Alta.

Dejamos nuestra impronta en esta zona de Alicante y podemos decir que contribuimos a que fuera más saludable, lo que no deja de ser el propósito de la compañía: Juntos actuamos por una humanidad más saludable. Este queda definido en el nuevo plan estratégico de DKV, Imagina 2025, que fue aprobado tras el trabajo de más de un centenar de personas de la compañía durante meses y cuya misión es “ayudamos a nuestros clientes y a sus familias a conseguir un futuro más saludable y seguro, mediante soluciones simples y personalizadas, creando valor sostenible para todos”.

Si tuviera que definir 2021, diría que ha sido un año de avances. Doce meses en los que la pandemia por COVID-19 siguió su curso, pero muy marcado por los progresos científicos que nos llevaron a la vacunación masiva y a abrir cierta esperanza del final de la misma, pese al repunte a final de año. En el ámbito de la empresa, asimismo, avanzamos en la definición de nuestro plan estratégico, en los resultados de negocio, en nuestro posicionamiento en salud digital y como activistas de la salud.

Comenzaré recordando los buenos resultados que el trabajo de todo el equipo ha hecho posibles: con 793 millones de euros en facturación, hemos mejorado el ya extraordinario desempeño de 2020 hasta los 48 millones y obtenemos un resultado antes de impuestos de 58,5 millones de euros, un 27% superior al presupuestado. En concreto, hemos facturado un 9% más en asistencia sanitaria, superando los 678 millones de euros (620 millones, en 2020), el ramo con mayor crecimiento seguido de decesos con un 4% (63 millones de euros). Además, DKV sumó 1.873.959 clientes.

Valor como el que ha demostrado tener el ecosistema digital de DKV, que en el pasado 2021 despegó definitivamente y superó los 187.000 usuarios. Así, la plataforma de telemedicina Quiero cuidarme Más ha realizado más de un millón de sesiones desde su creación, la tasa de crecimiento de usuarios mejora en un 47,5% la del año anterior y se acerca al medio millón de descargas. Pero sobre todo podemos decir que facilitamos la omnicanalidad en la atención a nuestros asegurados para facilitar el proceso de acceso y registro.

En el ámbito del activismo de marca, DKV centró sus esfuerzos especialmente en las cuatro causas que defiende: medioambiente, salud infantil, salud de la mujer e inclusión.

En medioambiente, la estrategia para contribuir a frenar el cambio climático hasta 2030, Planeta Salud, se reforzó en 2021 con dos importantes proyectos: Canciones para los que no quieren escuchar y Bosque memorial.

La primera iniciativa tiene como protagonistas a destacados artistas españoles, que se han sumado a la compañía para intentar concienciar a la población con sus canciones sobre problemas medioambientales que afectan a la salud del planeta y de las personas, como la contaminación atmosférica o por plásticos.

La segunda, el Bosque memorial, parte del compromiso de plantar un millón de árboles antes del año 2030. El primer aniversario del estado de alarma fue la fecha escogida para crear el primer bosque memorial por la COVID-19 en recuerdo de los 768 clientes fallecidos durante 2020, una plantación que posteriormente ha incluido la colocación en cada árbol de una tarjeta de papel semilla con una frase en memoria de los familiares.

En 2021, DKV se plantó ante la obesidad infantil con una acción itinerante de la artista Rosalía Banet, con la que se “plantaron” en lugares emblemáticos de Madrid y Barcelona 9 figuras que recreaban niños, 3 de los cuales sufrían obesidad infantil y 3 sobrepeso.

Además, la compañía presentó un “Manifiesto en pro de la educación que promueva la salud integral” como una petición en Change.org para que en las escuelas se enseñen hábitos saludables de una manera consistente e integral. Con esta recogida de firmas, presionamos para que las comunidades autónomas y en la nueva ley de Educación se dedicasen recursos a la educación en salud.

Como activistas por la salud de la mujer, hemos continuado el proyecto #LaHoraDeCuidarse con el Club de las Malasmadres, que en esta ocasión se centró en el contacto con la naturaleza, a través de meditaciones y ejercicio al aire libre. Fueron actividades propuestas para mejorar el bienestar y la salud física y emocional de las madres, muy mermada tras la pandemia, como reflejó el informe “La hora de cuidarse y respirar”.

Por último, en lo referente a activismo, celebramos los 21 años de trabajo por la inclusión de las personas con discapacidad de la Fundación Integralia DKV. Un acto pospuesto en 2020 por la pandemia y que, por suerte, pudimos realizar y reconocer en él a empresas, entidades y personas.

Asimismo, hemos consolidado nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que formamos parte desde 2002, con acciones para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En concreto, poniendo foco en tres de ellos: Salud y bienestar (ODS 3), Acción por el clima (ODS 13) y Alianzas para lograr los objetivos (ODS 17).

En definitiva, cerramos un año en el que no dejamos de avanzar pese a la incertidumbre social generada por las diferentes olas de la pandemia por coronavirus. Un año en el que la compañía consiguió grandes resultados y el equipo continuó demostrando su profesionalidad ante la situación. Quedan ante nosotros meses de mucho trabajo para consolidar estos datos y desplegar todas las iniciativas previstas en Imagina 2025, pero estoy seguro de que seguiremos avanzando.



**Javier Vega de Seoane**  
Presidente de DKV Seguros

# CONVERSACIONES CON PROPÓSITO

En 2021 hemos actualizado nuestro propósito con el objetivo de ser capaces de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés desde una visión activista y comprometida. Con motivo de este hito, el Consejero delegado de DKV, Josep Santacreu analiza con Isabel López, cofundadora y directora general de CANVAS Estrategias Sostenibles un tema clave para la transformación de las empresas: la consolidación y activación del propósito en las compañías.



**Josep Santacreu**

Consejero delegado de DKV



**Isabel López**

Directora general de CANVAS

**Dr. Josep Santacreu - JS:** En DKV, empezamos a hablar de propósito ya en 2012, pero creo que vale la pena recordar a qué nos referimos. Tú, que eres una experta en el tema, nos lo puedes poner fácil, ¿qué es un propósito?

**Isabel López - IL:** El propósito es la razón de existir y de ser de una organización. Es su porqué y su para qué e incluye la esencia de su identidad. El propósito pone el foco en las necesidades que busca resolver una empresa. Además, aporta sentido a la organización tanto en su presente como en su futuro e indica hacia donde quiere dirigirse esta compañía.

También nos permite hacernos preguntas como qué impulsa y qué inspira a la empresa y qué da sentido a lo que hacemos, y cómo lo hacemos. Pero también qué esperan de nosotros nuestros grupos de interés y qué impacto positivo queremos generar en las personas y en el mundo.

**JS:** Se trata, en definitiva, de ser parte de la solución y como decimos en DKV, de crear valor para todos. En 2021, actualizamos nuestro propósito como parte de la fase inicial del nuevo plan estratégico. Este lo formulamos como “**Juntos actuamos por una humanidad más saludable**”.

Para ello, trabajamos en colaboración junto a todos nuestros grupos de interés y lo hacemos de un modo activista, que es lo que somos.

Gran parte de la compañía ha trabajado en el desarrollo de este propósito, a través de grupos de trabajo. Pero, además, tenemos varios ejemplos de lo que supone el propósito para nosotros.

Por una parte, estamos muy enfocados en la prevención, uno de los compromisos ya presentes en el anterior plan, con el que venimos trabajando junto a nuestros clientes de salud.

Se trata de ser parte de la solución y como decimos en DKV, de crear valor para todos

Josep Santacreu

Solo podemos estar sanos como individuos si la sociedad está sana y el planeta está sano

Josep Santacreu

El 74% de la población espera que las empresas consideren su triple impacto

CANVAS Estrategias Sostenibles

Otro de los compromisos dentro de este propósito es introducir todo lo relacionado con sostenibilidad ambiental, donde juega un rol importante, por ejemplo, servicios sostenibles como Ecofuneral. Actualmente, ya hemos conseguido que esta opción esté disponible en más de 100 ciudades.

Sin embargo, donde considero que es clave medir lo que podemos hacer o no respecto a nuestro propósito es frente a situaciones importantes más allá del día a día. Hemos hecho frente a la crisis del COVID-19 como compañía y el paquete de acciones que hemos implantado durante este periodo demuestra que el propósito está calando y que nos lo tomamos muy en serio.

Dentro de este paquete de acciones, destaca, como la más emblemática, el proyecto de Médicos frente al COVID.

**IL:** Esa respuesta frente a problemáticas globales es fundamental. Vivimos en un momento de transformación en el que se evidencia la necesidad de repensar la economía para situarla al servicio de la vida, y no al revés. Debemos avanzar hacia un modelo más resiliente, inclusivo y sostenible para todas las personas y el planeta. En este contexto, yo creo que las empresas, y DKV, tienen un papel fundamental, dada su capilaridad y el nivel de impacto a toda escala y geografía.

En CANVAS hemos publicado, con el apoyo de DKV, un estudio sobre empresas con propósito y reinención del capitalismo. El estudio revela que hasta el 74% de la población considera necesario que las empresas funcionen con este nuevo modelo de triple impacto.

Ahora, el reto que vemos es pasar de tener un propósito definido a su activación, con su integración en la estrategia de negocio y la involucración de todos los grupos de interés. En el caso de DKV, me gustaría destacar que ahora vuestro propósito empieza por juntos. ¿A quién se refiere exactamente ese juntos?

**JS:** Juntos se entiende en un sentido amplio. Por un lado, es el equipo que forma la compañía, es decir, los empleados. Para esto nos gusta emplear un proverbio africano que dice: Si quieres ir rápido, llegas antes solo, pero si quieres ir lejos, hay que ir con otros.

En DKV queremos ir lejos, porque nuestro propósito es muy ambicioso. Si pensamos en una humanidad más saludable la ambición es casi ilimitada. Por eso, como queremos ir muy lejos, tenemos que ir juntos, trabajando en equipo, rompiendo silos, pero también juntos con otros.

Actualmente, una compañía es exitosa si es capaz de trabajar bien con sus grupos de interés y eso pasa por nuestros empleados, por su puesto, pero también con los proveedores, los sanitarios, nuestros distribuidores, al igual que con los clientes. Por eso, queremos implicarles esta nueva mirada de la salud para que ellos también sean activistas de su salud con nuestro apoyo.

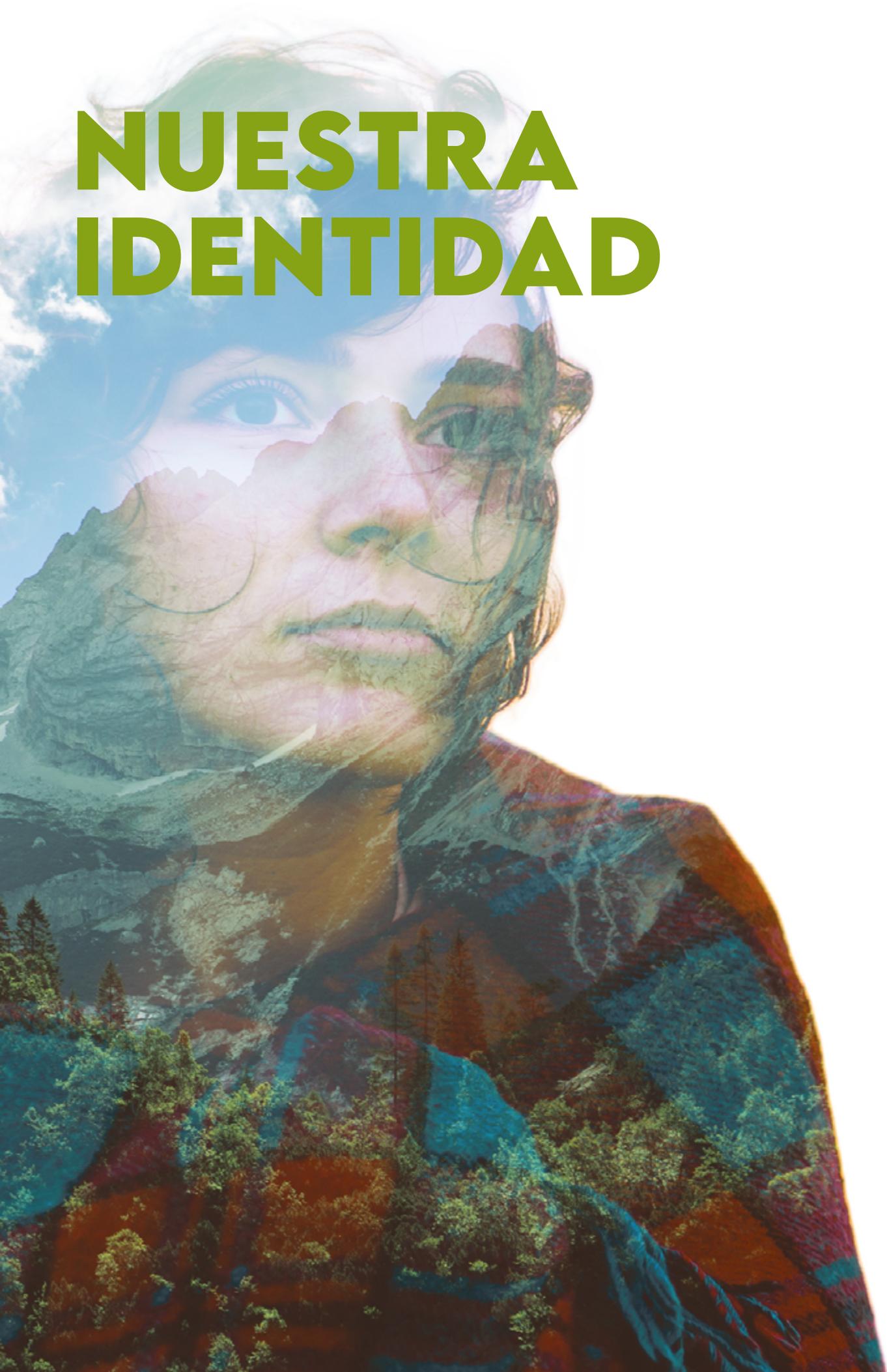
En definitiva, por más que tengamos un sistema sanitario fantástico y una compañía de seguros que pueda garantizar el acceso a ese sistema, el mayor nivel de salud se obtiene cuando el ciudadano, es decir, cada uno de nosotros, damos el paso de asumir nuestra responsabilidad y actuar.

Cuando hablamos de juntos, también queremos incorporar al cliente en nuestro propósito. Y, por supuesto, hablamos de implicar a la sociedad en general y a las ONG. Solo podemos estar sanos como individuos si la sociedad está sana y el planeta está sano.

Escucha aquí el podcast completo



# NUESTRA IDENTIDAD



# QUIÉNES SOMOS



DKV es una **empresa de seguros personales, especializada en salud**, comprometida con las personas y orientada al desarrollo sostenible.



DKV 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 **JUNTOS ACTUAMOS POR UNA HUMANIDAD MÁS SALUDABLE**

### Misión

Ofrecemos soluciones de salud y protección personal de manera flexible y digital, creando valor sostenible para todos, alrededor del cliente con relaciones simples y personalizadas.

### Principios de liderazgo

- Dirigimos con el ejemplo
- Damos claridad
- Somos valientes

### Valores

- Generamos confianza
- Nos comprometemos
- Buscamos la excelencia

## DKV SEGUROS Y REASEGUROS SAE (MATRIZ)

### ERGO Vida y Generales

100%

**DKV**

SEGUROS DE VIDA  
Y HOGAR

### DKV Seguros

100%

**DKV**

SEGUROS DE SALUD,  
ACCIDENTES, RENTA,  
HOGAR Y DECESOS

### Unión Médica La Fuencisla

100%

**DKV**

SEGUROS DE SALUD

### DKV Servicios

100%

**DKV**

SERVICIOS DE SALUD  
Y BIENESTAR

Fundación

## **INTEGRALIA DKV**

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

**MENOS BARRERAS, MÁS INTEGRACIÓN**



## **NUESTRA SEDE**

Nuestra sede en la Torre DKV Zaragoza es donde nuestro propósito y valores se hacen realidad. Un edificio sostenible que utiliza un 100% de energía verde y en el que el arte tiene un papel central.

# DKV DE UN VISTAZO

## ASISTENCIA SANITARIA

678 M€ (↑ 9%)

86% del negocio

## DECESOS

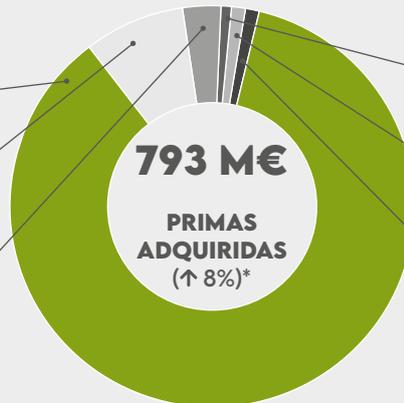
63 M€ (↑ 4%)

8% del negocio

## RENTA

29 M€ (↓ 4%)

3% del negocio



## HOGAR

11 M€ (↓ 5%)

1% del negocio

## VIDA

8 M€ (↓ 5%)

1% del negocio

## ACCIDENTES

3 M€ (↓ 8%)

1% del negocio



**45 M€**

**BENEFICIO**  
neto (↑ 8%)



**13,6 M€**

**CONTRIBUCIÓN FISCAL**  
en España



**1.873.959**

**ASEGURADOS**  
(↑ 6,5%)

## CUOTA DE MERCADO

**7,19%** (+0,26pp) **SALUD**  
(asistencia sanitaria, renta y reembolso)

**2,42%** (+0,04pp) **DECESOS**



**3**

**NUEVOS PRODUCTOS**  
o evoluciones

**24**

**MEJORAS EN PRODUCTOS**



**826**

**SERVICIOS EN EL DKV CLUB DE SALUD Y BIENESTAR**



**22**

**ESPACIOS DE SALUD**

**50.400**

**PUNTOS DE SERVICIO**

**267**

**CENTROS HOSPITALARIOS**

✓ **89%**

**PRUEBAS SIN AUTORIZACIÓN**

✓ **96%**

**PRUEBAS MÉDICAS AUTORIZADAS**



**35**

**SUCURSALES**

**86**

**OFICINAS COMERCIALES**

## EMPLEADOS

890

EMPLEADOS

♀  
**61%**  
MUJERES



♂  
**39%**  
HOMBRES



13

**AÑOS  
CONSECUTIVOS**



92%

**CONTRATOS  
INDEFINIDOS**



16 años

**ANTIGÜEDAD MEDIA  
EN LA PLANTILLA**



+ 85

**MEDIDAS  
DE CONCILIACIÓN**

## COLABORADORES

**PROFESIONALES  
SANITARIOS**

493 M€

PAGOS

a profesionales  
sanitarios



**73% DE LAS PRIMAS  
DE SALUD**



**PERIODO MEDIO DE PAGO**

16,6 días

a médicos en facturación  
electrónica



33.617

**CORREDORES  
Y AGENTES**



8,2

**SATISFACCIÓN  
con el proceso  
de contratación**



1.378

**PROVEEDORES  
de servicios generales**

73% locales



**PERIODO MEDIO DE PAGO**

31,4 días

a proveedores  
de servicios generales

## SOCIEDAD

Fundación  
**INTEGRALIA DKV**

21 años

**DE INSERCIÓN  
LABORAL DE  
PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD**



53 M€

**SALARIOS  
Y BENEFICIOS  
a empleados**



12 M

**ACTOS  
EVITADOS  
a la sanidad  
pública**



7.707

**CLIENTES  
con  
tratamientos  
oncológicos**



2,7 M€

**COMPRAS  
a centros  
especiales  
de empleo**

# ASÍ NOS RECONOCEN

## PREMIOS RECIBIDOS EN 2021

### REFERENTES EN SALUD

Premio estrella de plata de ADECOSE por la calidad en el servicio

### LIDERAZGO COMPROMETIDO

Reconocimiento de Respon.cat a la trayectoria y compromiso con la RSC en Cataluña de Josep Santacreu

Premio Humanizar por la promoción de la salud y labor social de las empresas a Josep Santacreu

### NEGOCIO RESPONSABLE E IMPACTO SOCIAL

Premio a las mejores innovaciones sociales de CAF y la Revista Haz por #MédicosFrentealCOVID

Sello cultural de la Fundació Empresa Cultura a DKV Arteria

Reconocimiento de la Cumbre Iberoamericana del Seguro a la implementación de los ODS por DKV Impacta

Premio Capital a las mejores prácticas de RSC

### IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Premio Supercuidadores, segundo accésit por el Hub de Diversidad Digital

Segundo Premio Generación del Observatorio Generación & Talento por proyecto de intra emprendimiento senior

Premios Valores Humanos al Equipo de Baloncesto de Discapacidad Intelectual del Club Unión Baloncesto DKV Jerez

## REPUTACIÓN



**6ª** posición (8ª en 2020).  
13 años consecutivos en el ranking

### MERCO

**60ª** posición entre las 100 empresas más reputadas de España (54ª en 2020)

**4ª** posición en ranking sectorial de asistencia sanitaria (4ª en 2020)

**52** posición de 100 en Merco Talento (66ª en 2020)

**2ª** posición en ranking sectorial de asistencia sanitaria

**35** posición de 100 en Merco Responsabilidad ESG 2020

**36** posición de 100 en Merco Líder (47ª en 2020)



### LIDERAZGO PÚBLICO

**383** noticias RSC en medios  
**141** notas de prensa difundidas  
**32** respuestas tramitadas a los medios de comunicación



Premios Estrella, que reconocen a las compañías mejor valoradas en el Barómetro ADECOSE.

Josep Santacreu recibe el reconocimiento personal por su trayectoria en RSE en la quinta edición de los Premios Respon.cat.

## CERTIFICACIONES RESPONSABLES

### MEDIOAMBIENTE



Sistema de gestión energético - ISO 50001



Gestión de riesgos medioambientales ISO 14001



Sistema de gestión ambiental - EMAS



Cálculo emisiones pólizas PAS2050



Reducción emisiones CO<sub>2</sub>



Compromiso por reducir emisiones - #PorElClima



Compensación de emisiones - Cero CO<sub>2</sub>



Excelencia en reforma de interiores - LEED

### CALIDAD



9001:2015

Excelencia con el cliente ISO 9001:2015

NORMA UNE 179001

Calidad de servicio Norma UNE 179001



Gestión ejemplar Sello de oro Aragón Empresa

### TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO



Reporte de conformidad con la opción exhaustiva de estándares GRI



Sistema de gestión ética y responsable. SGE21

LENGUAJE CLARO

Protocolo de lenguaje claro alineado con los principios del SGE21

### GESTIÓN DE PERSONAS



Empresa Familiarmente Responsable (B+) EFR



Empresa saludable AENOR Conform



Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo - ISO 45001

ISO 21542

Edificios accesibles ISO 21542



Gestión de la diversidad Fundación más familia

\* Call center Integralia, gestión de prestaciones DKV, DKV Club. \*\* DKV Espacios de Salud

# ESTRATEGIA PARA LA CREACIÓN DE VALOR



# PLAN IMAGINA 2025

En 2021 definimos una nueva estrategia de negocio, el Plan Imagina 2025 en la que imaginamos cómo queremos que sea nuestro futuro como empresa y como parte de la sociedad.



## PROPÓSITO

**Juntos actuamos por una humanidad más saludable**

## POR QUÉ

 <p>Crear valor para todos</p>	<p>Crecimiento sostenible</p> 
--	--

## QUÉ

### MODELO DE NEGOCIO

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

### PROPUESTA DE VALOR

 <p>Mejorar la salud y el bienestar de nuestros clientes</p>	<p>Experiencias relacionales, simples y personalizadas</p> 
---	--

## CÓMO

**VALORES:** Generamos confianza • Nos comprometemos • Buscamos la excelencia

### EJES ESTRATÉGICOS

 <p><b>HUMANISMO</b></p>	 <p><b>TECNOLOGÍA</b></p>		
<p>Desarrollo de los profesionales de DKV</p>	<p>Organización bimodal, ágil e innovadora</p>	<p>Poder de los datos</p>	<p>Uso intensivo de la tecnología</p>

## EVOLUCIÓN DEL ENTORNO COMPETITIVO

La evolución de la pandemia ha protagonizado también el desarrollo de 2021, con un repunte inesperado en el número de casos a final de año causado por la nueva variante del virus.

Como resultado de esta situación y de una subida de la tasa de inflación generalizada, la recuperación económica esperada en España se ha ralentizado con su respectivo impacto en el sector empresarial, asegurador y en nuestros grupos de interés.

### Principales tendencias sociales y económicas de nuestro entorno:

- Impacto sanitario y económico de la pandemia en la sociedad y el sector empresarial
- Mayor conciencia social sobre la importancia de la salud y aumento del valor percibido del seguro
- Crecimiento de las exigencias sociales ante las empresas en materia de transparencia, calidad en la oferta y agilidad y capacidad de respuesta
- Aceleración de la transformación digital con el uso de dispositivos móviles, herramientas digitales y redes sociales
- Colaboración con los diferentes grupos de interés para crear valor compartido
- Evolución del mapa bancaseguros con impacto en nuestras vías de distribución y crecimiento de la demanda de compra online y modelos ROPO
- Privacidad y seguridad de los datos y aumento de los ataques cibernéticos
- Aumento de las expectativas de clientes, proveedores, empleados y accionistas sobre el propósito de las empresas y su compromiso con la creación de valor para todos
- Concentración de proveedores que afecta especialmente a ramos de Salud y Decesos



VIII Foro de diálogo abierto con grupos de interés

# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ASG 2025

El nuevo plan estratégico está orientado a contribuir a nuestro propósito, respondiendo a las expectativas de los grupos de interés. Pero uno de los ejes de la estrategia es especialmente relevante para impulsar la sostenibilidad: el eje “Crear valor para todos”.

Este eje tiene como objetivo lograr que DKV sea un líder empresarial con un modelo de negocio capaz de crear valor no sólo económico sino también ambiental, social y de gobernanza implicando a sus grupos de interés en el propósito y logrando una mejora reputacional.

“Crear valor para todos” se centra en tres pilares:

- Crear valor para el planeta
- Crear valor y progreso para las personas
- Crear valor con principios de gobernanza

Este plan es resultado de un proceso de reflexión estratégica abierto en el que participaron 22 personas de 16 áreas de la compañía con el objetivo de identificar las expectativas ambientales, sociales y de gobernanza actuales y futuras más relevantes para los grupos de interés clave de DKV. Este equipo colaborativo trabajó en:

- Identificar y priorizar los aspectos relacionados con la ética, el medioambiente, el compromiso social, etc., más importantes para los grupos de interés de DKV
- Analizar el impacto positivo que suponen para la sociedad y para el crecimiento de la empresa
- Identificar las capacidades necesarias para potenciar el modelo de empresa responsable
- Concretar las áreas prioritarias a trabajar

Este análisis ha permitido definir la nueva Estrategia de Sostenibilidad ASG 2025 formada por ámbitos prioritarios que serán activados por 6 equipos de trabajo transversales.



## COMPROMISOS Y OBJETIVOS ASG 2025 PARA UNA HUMANIDAD MÁS SALUDABLE

### AMBIENTAL

Compromiso con el cambio climático y la salud planetaria

### OBJETIVOS ASG

- Desarrollar 2 soluciones innovadoras a clientes (productos/ servicios/apps) frente al cambio climático o salud ambiental.
- Plantar 430.000 árboles para mitigar la emergencia climática siguiendo los principios DKV de restauración forestal.
- Lograr anualmente una compensación en emisiones de, al menos, un 10% por encima de la huella operacional.

### ODS



### SOCIAL

Compromiso con la prevención y la innovación de impacto en salud

Compromiso con la oferta inclusiva

### OBJETIVOS ASG

- Lanzar al menos 2 soluciones de innovación en la oferta para fomentar la prevención o el acceso a la salud de colectivos vulnerables.
- Acompañar con, al menos, 10 horas de mentoría a 30 emprendedores de impacto social/ambiental en salud.
- Asegurar la consideración de los aspectos ASG en el 100% de los nuevos lanzamientos.
- Lograr que el 100% de los nuevos activos digitales respeten los principios de diseño inclusivo de DKV.
- Garantizar la accesibilidad en el 100% en los activos digitales.
- Garantizar al 100% de clientes individuales el no aumentar el precio del seguro por el gasto médico realizado.
- Garantizar la póliza vitalicia para el 100% de los clientes individuales con tres años de antigüedad.

### ODS



### GOBERNANZA

Compromiso con la diversidad en el talento

Compromiso con la venta honesta y el impulso de la oferta de productos y procesos comerciales sostenibles

Compromiso de compras responsables

### OBJETIVOS ASG

- Conseguir que haya un mínimo de un 30% de mujeres en el Comité de dirección.
- Conseguir que haya un mínimo de un 40% de mujeres en posiciones de dirección.
- Conseguir que haya un mínimo de un 3% de personas con discapacidad.
- Desarrollar e integrar en la actividad comercial un nuevo indicador de "venta honesta" que influya en la estrategia comercial.
- Duplicar las ventas de productos sostenibles obtenidas en 2021 promoviendo anualmente su comercialización.
- Lograr que el 90% de los proveedores indirectos cumplan los principios sostenibilidad de DKV.

### ODS



## REPORTE A LA ALTA DIRECCIÓN

Como parte de nuestro compromiso estratégico con la sostenibilidad, se reporta de forma periódica los datos y avances a la alta dirección:

- Informes sobre el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad al Comité de dirección
- Actualización de la evolución de la Estrategia de Sostenibilidad ASG al Comité de dirección y al Consejo de administración

### ALIANZAS PARA UNA HUMANIDAD SALUDABLE

DKV está adherido a varios organismos externos para luchar conjuntamente para un mundo más sostenible: Pacto Mundial, Guías de Unespa, Sanidad por el Clima, Un millón de compromisos por el clima, etc.

En 2021 se sigue con la adhesión al Grupo LBG (London Benchmarking Group), con el objetivo de sistematizar la medición del impacto de todos los proyectos de impacto social.



DKV patrocina tres categorías de los Premios APS Aprendizaje y Servicio, con 358 proyectos presentados



**Miguel García Lamigueiro**  
Director de Comunicación y negocio responsable

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En 2022 continuaremos avanzando para hacer de DKV un referente empresarial mediante diferentes acciones:

- Renovación de los compromisos 2025 para desplegar el propósito vinculado a los ODS
- Implementación acciones del proyecto Planeta Salud
- Implementación acciones ASG en colaboración con los 6 equipos transversales
- Lanzamiento 2ª edición DKV Impacta
- Revisión del modelo de gestión de riesgos reputacionales
- Diagnóstico riesgos y oportunidades ASG frente a las nuevas regulaciones
- Desplegar el propósito y concretarlo en objetivos por áreas

# DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nos esforzamos cada día por crear valor compartido a largo plazo para nuestros grupos de interés. Como parte de este compromiso, es indispensable mantener una relación de confianza a través de la escucha y el diálogo abierto, que nos permite mejorar nuestra gestión y estar alineados con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, empleados, colaboradores y la sociedad en general.

## Objetivos del diálogo con nuestros grupos de interés

- Identificar grupos de interés clave y a sus principales representantes, en relación con los objetivos estratégicos de DKV
- Fomentar relaciones a largo plazo de compromiso mutuo con la identificación de 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



## 8ª EDICIÓN DEL FORO DE DIÁLOGO ABIERTO

Una de las principales herramientas de relación con los grupos de interés con las que cuenta la compañía es el Foro de diálogo abierto DKV que en 2021 ha celebrado su 8ª edición en la Torre DKV de Zaragoza.

Se trata de un evento anual de transparencia y acercamiento a los grupos de interés en el que se expone, a los representantes de estos grupos, retos estratégicos a los que se enfrenta la empresa, el contexto en el que se producen, lo que hace la empresa en este sentido y una propuesta de preguntas para iniciar el diálogo.

En esta edición se abordó un reto para el debate y la generación de ideas por parte de los asistentes al foro: ¿Cómo mejorar las relaciones con nuestros grupos de interés con los que queremos tener una relación de alto impacto: clientes, profesionales, proveedores de salud, proveedores de servicios generales y mediadores?

Para finalizar el encuentro, el Consejero delegado lidera una sesión de preguntas y respuestas, en las que los participantes pueden consultar libremente sobre los aspectos que consideren oportunos.

# PRINCIPALES CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

## DKV

### CANALES DE DIÁLOGO

- Encuesta de satisfacción/recomendación
- Llamadas salientes a clientes descontentos
- Atención vía email, teléfono y presencial en sucursales
- Unidad de acompañamiento digital con whatsapp y acquire
- Contact center

#### CLIENTES



- Intranet corporativa y diversas comunidades
- Encuesta de clima
- Comités de empresa y de salud
- Reuniones de seguimiento de objetivos, etc
- Grupo Óptima/EFR

#### EMPLEADOS



- Focus group
- Consejo asesor red externa y red exclusiva
- Centro de atención al mediador
- Reuniones en colegios de mediadores y comerciales
- Grupos de trabajo consultores
- Plataforma Medialia
- Encuentros con corredores

#### MEDIADORES



- Plataforma del profesional sanitario (CAP)
- Reuniones con colegios médicos
- Contact center para profesionales sanitarios
- Plan Colabora
- Directores médicos

#### PROFESIONALES SANITARIOS



- Foro de diálogo abierto con grupos de interés
- Encuestas de reputación
- Eventos relacionales
- Innolab
- Idealia: plataforma abierta de innovación

#### SOCIEDAD



# ESTRATEGIA CONTRA LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

En DKV somos conscientes de nuestra responsabilidad como empresa especializada en salud ante la protección del medioambiente y nos esforzamos para reducir al máximo el impacto de nuestra actividad en el planeta.

Si bien nuestra actividad aseguradora no tiene un alto impacto ambiental, estamos comprometidos con promover un crecimiento sostenible y responsable mediante la integración de criterios ambientales, de ahorro y eficiencia energética, sociales y de gestión ética en nuestro día a día.

## PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA

- **Cumplir** con la legislación medioambiental y energética aplicable a la actividad de DKV, así como otros requisitos ambientales que voluntariamente son suscritos por la compañía.
- **Prevenir** la contaminación, mediante la implantación de las medidas de mejora correspondientes para garantizar la protección al medioambiente, 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 medioambiente.
- **Incorporar** criterios medioambientales 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.
- **Colaborar** en proyectos de mejora ambiental y energética a través de iniciativas voluntarias, patrocinios, publicaciones y seminarios.

- **Implantar** esta política como referente para establecer programas de gestión ambiental y energética que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas medioambientales y energéticas.
- **Sensibilizar** a los empleados para que la protección y conservación del medioambiente y de las fuentes de energía sea parte de la cultura organizativa.
- **Difundir** esta política medioambiental y energética entre todos los grupos de interés.
- **Promover** la investigación sobre el impacto del medioambiente sobre la salud.

## SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Los principios de nuestra política medioambiental, adquiridos por el Comité de dirección se activan a través de un sistema de gestión medioambiental que centra sus ámbitos de acción en:

- **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) que aseguren el control de los aspectos ambientales y la mejora continua del sistema.
- **Concienciar** y formar a los empleados y colaboradores de DKV.
- **Acreditar** con certificaciones medioambientales.



**Carlos Martínez**  
Adjunto al consejero delegado  
y Director de compras y servicios generales

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En 2022 nos hemos propuesto como principal objetivo continuar con la ampliación de los cálculos de las emisiones pertenecientes al alcance 3 de nuestra huella de carbono. Esto nos permitirá conseguir medir el 85% de los cálculos que nos aplican. Para lograrlo, este año introduciremos el cálculo de 6 nuevas fuentes de emisión, lo que supone un 13% más que en 2021. Nuestro objetivo es medir el 100% de nuestro Alcance 3 para 2023.

# GESTIÓN AMBIENTAL

## PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

-  **100% electricidad procedente de energía verde\***
-  Iluminación de alta eficiencia y tecnología LED
-  Sistemas de ventilación con recuperación de calor
-  Climatización de alta eficiencia
-  Eliminación masiva de los archivos digitales
-  40% EKO sucursales

**270,53 MWh** ↑18%  
Consumo de gas natural

**2.139,10 MWh** ↑5%  
Consumo total de electricidad

## PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RESIDUOS

-  Cambio a impresoras con residuo no peligroso
-  Eliminación de plásticos de un solo uso
-  Eliminación de aparatos que funcionen a pilas o sustitución por recargables
-  Donación de 250 equipos informáticos a la Fundación NASCO

**0,04 Kg** ↓20%  
Residuos generados por empleado y día



## PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE AGUA

Dispositivos de ahorro de agua en todos los centros 

**17,1 L** ↓12%  
Consumo diario por empleado

## PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

- Ediciones digitales de los cuadros médicos, CD, internet, móvil, etc. 
- Impresoras colectivas, con obligación de impresión a doble cara 
- Receta electrónica privada y contratación digital 
- Firma a distancia a través del móvil para las nuevas contrataciones 
- Cambios en la política de compras del papel (recycled + FSC y TFC). 

**0,45 Kg** ↓21%  
Consumo de papel por empleado y día.

**69%**  
Reducción en toneladas de papel desde 2004

## PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES EN VIAJES

- Flota de vehículos híbridos, híbridos eléctricos y de bajas emisiones 
- Prioridad para viajar en tren en lugar de avión 

**4.394,26 Km** ↑5%  
recorridos por empleado

### CONTRIBUCIÓN INDIRECTA AL MEDIOAMBIENTE

-  Concienciación a los grupos de interés
-  Grupo Ekoamigos: embajadores de la sostenibilidad en DKV
-  80% de gasto de la compañía con proveedores homologados

### OBJETIVO CERO EMISIONES

**846,43 Tn CO<sub>2</sub> eq**  
Total emisiones CO<sub>2</sub> ↑17%

**91,1%**  
Desde 2004: reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>

\*Excluye la sucursal de Andorra.

# HUELLA DE CARBONO

## ALCANCE 1

Consumo de gas natural

**49,24** 

18% vs 2020

Uso de gases refrigerantes en aire acondicionado

**31,42** 

151% vs 2020

## ALCANCE 2\*

Consumo de energía eléctrica

**1,73** 

-54% vs 2020

## ALCANCE 3

Desplazamiento en avión

**23,15** 

-19% vs 2020

Desplazamiento en tren

**10,97** 

97% vs 2020

Desplazamiento en la flota de vehículos DKV

**39,31** 

6% vs 2020

Desplazamiento en coches de alquiler

**11,45** 

49% vs 2020

Desplazamiento en coches propios

**98,53** 

33% vs 2020

Por el desplazamiento de los trabajadores a su lugar de trabajo

**303,82** 

24% vs 2020

Teletrabajo\*\*

**67,23** 

-12% vs 2020

Consumo de papel

**76,54** 

-45% vs 2020

Consumo de agua

**1,59** 

-63% vs 2020

Tratamiento de residuos generados

**6,08** 

-26% vs 2020

Emisiones por bienes y servicios adquiridos

**31,51** 

25% vs 2020

Emisiones por actividades relacionadas con el combustible y la energía

**6,45** 

-1% vs 2020

Emisiones por transporte y distribución aguas arriba (valija)

**7,73** 

14% vs 2020

Viajes de negocios (taxis)

**2,27** 

7% vs 2020

Emisiones por bienes capital

**0,01** 

Nuevo 2021

Emisiones por transporte y distribución aguas abajo

**77,4** 

Nuevo 2021

**TOTAL EMISIONES CO<sub>2</sub> (TN CO<sub>2</sub> EQ)**

**846,43**

↑ 17% vs 2020

Emisiones calculadas de acuerdo con el GHG Protocol. Los factores de emisión provienen principalmente de DEFRA, la Oficina Española de Cambio Climático y de Ecoinvent.

\*Se ha calculado según el factor de emisión de la comercializadora (market-based approach). Incluye la sucursal de Andorra.

\*\* Se ha realizado una estimación de los consumos en los hogares de los empleados que han realizado teletrabajo durante el año 2021. Para hacerlo se ha multiplicado el consumo medio del año 2021 de luz, gas y agua de un hogar (datos sacados del IDAE) por el porcentaje de personas que estaban en teletrabajo. Este consumo medio se ha regularizado a 8 horas de trabajo y se le ha restado los días de vacaciones, a estos consumos medios anuales le ha aplicado el factor de emisión correspondiente.

## PLANETA SALUD: ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El principal objetivo de nuestra acción por el planeta es frenar el cambio climático. La situación de emergencia climática tiene graves consecuencias a corto, medio y a largo plazo en el negocio de DKV, ya que tiene efecto sobre la salud de las personas y es causante del incremento de la frecuencia de los fenómenos climáticos extremos.

Nuestra respuesta es el nuevo proyecto estratégico Planeta Salud, con el que queremos dar un paso al frente en la lucha contra el cambio climático a través de 10 compromisos clave en los que ya estamos avanzando.

### PLANETA SALUD



#### 1. Ser la primera aseguradora del país climático-positiva

- Estamos compensando un 10% por encima de la huella operacional, siendo la primera aseguradora del país climático-positiva.
- Reducción de más del 91% de la huella operativa desde 2004.
- Desde 2015, el 100% electricidad de DKV viene de renovables.
- Certificaciones ambientales: EMAS, ISO14001, ISO5001, LEED Gold (sede).



#### 2. Compensar todas las emisiones generadas por la empresa desde su creación (1932)

- Somos Cero CO<sub>2</sub> desde 2007.
- Todas nuestras pólizas son CeroCO2 desde el año 2010 (1ª compañía de servicios en España y de seguros en Europa en conseguirlo).



#### 3. Calcular y reducir las emisiones generadas por nuestros grupos de interés

- Ampliamos los cálculos de nuestras emisiones dentro del alcance 3 con 6 nuevas fuentes de emisión en 2021.



#### 4. Plantar al menos un millón de árboles hasta 2030

- + de 57m árboles plantados.
- Creación de un Bosque Memorial en recuerdo de clientes fallecidos por la COVID-19.



#### 5. Desarrollar productos, soluciones y servicios innovadores frente al cambio climático y por la salud ambiental

- Ecofuneral desde 2014.
- Ecohogar desde 2016.
- Incorporación en la App Quiero Cuidarme de un indicador exposición a la naturaleza.



#### 6. Impulsar emprendedores y startups que trabajan en soluciones de salud ambiental

- S2B Health&care Programa de aceleración e inversión para startups con foco en salud integral y calidad de vida.



#### 7. Apoyar a la ciencia en la difusión de la investigación del impacto del cambio climático sobre la salud

- Observatorio Salud y Medioambiente desde el año 2008 (13 observatorios).
- Colaboración con IS Global para medición NOx en barrios de Barcelona.



#### 8. Combatir la desinformación y las fake news sobre ciencia, salud y cambio climático

- Contenidos Activistas de la Salud en blog 360, RRSS, etc.
- Colaboración con maldita.es con 54 artículos publicados.
- Grupo Ekoamigos de voluntariado profesional ecoeficiencia en la oficina.
- Acciones de voluntariado con empleados como plantación de árboles; marcha solidaria en la que se realizaron limpieza de playas y bosques; o el camino de Santiago en el que mientras los voluntarios caminaban también recogían plásticos y residuos.
- Programa Medialia para mediadores que incluye promoción de la ecoeficiencia.



#### 9. Introducir el impacto climático y el vector ambiental en el cálculo del riesgo nuestros seguros de salud.

- En proceso de desarrollo.



#### 10. Fijar objetivos ambientales y climáticos para todos los directivos de DKV

- Retribución del Consejero delegado vinculada a resultados ambientales.
- Está previsto diseñar propuesta en 2022.

# CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Medimos el impacto de nuestras actividades sociales según la metodología LBG.

## CONTRIBUCIONES



## LOGROS



## IMPACTOS



Preparación de comida solidaria, a favor de la ONG Health Warriors.



Recogida de basuraleza en la marcha solidaria anual.





# **GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS**

# GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo de gobierno corporativo de DKV está alineado con las directrices establecidas desde la matriz a través de una serie de políticas y normativas internas en ámbitos de cumplimiento, gobernanza y asuntos corporativos.

Estas normativas se asumen y adaptan a la estructura y organización de DKV con el objetivo de cumplir con los requerimientos de la Directiva Solvencia II y la Ley de Ordenación, 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 un mínimo de tres y un máximo de doce consejeros.

Los consejeros son designados o reelegidos por la Junta general, cumpliendo con las exigencias de aptitud y honorabilidad definidas en Solvencia II, ejercen sus cargos por un período de seis años y pueden ser reelegidos una o más veces por idéntico período. Anualmente, los miembros del Consejo declaran sus potenciales conflictos de interés.

### Principales funciones y toma de decisiones

- Gestionar, representar y ejercer todos los derechos y asume las obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica de DKV
- Definir, hacer el seguimiento y gestionar la estrategia e iniciativas a implementar
- Aprobar anualmente las políticas corporativas y normas de primer nivel, y del informe de gobierno corporativo, así como de las cuentas anuales, y del informe de gestión que incluye el estado de información no financiera
- Nombrar al presidente, secretario y Consejero delegado y establecer los comités que considere necesarios

El Consejo también es responsable de tomar las decisiones de impacto social y ambiental relacionadas con la aprobación de los planes estratégicos de negocio responsable, así como el código de conducta y la definición de los valores y compromisos de la compañía.

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

Además, el Consejero delegado, forma parte del Comité de negocio responsable.

### Retribución

La retribución media devengada por los miembros del Consejo de administración en 2021 ha sido de:



**168.627,05 €**  
sueldos y salarios

**4.894,61 €**  
remuneraciones en especie

**30.000 €**  
honorarios de consejeros y otros conceptos

Además, el Consejero delegado de DKV Seguros, tiene vinculada su retribución variable al desempeño a temas extra financieros.



## 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. Pertenece 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 es Responsable de Finanzas Internacionales en Grupo ERGO AG.

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

El Comité de dirección es responsable de definir, vigilar y conducir las estrategias y líneas de acción de DKV con la meta de lograr los objetivos financieros y no financieros establecidos por el Consejo de administración.

El Comité de dirección está presidido por el Consejero delegado, Josep Santacreu.

### 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

La toma de decisiones se realiza, en la medida de lo posible, por consenso. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo de negocio, el Consejero delegado tiene la responsabilidad de decidir.

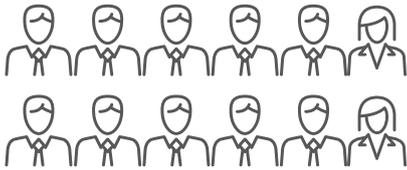
En casos urgentes, las decisiones se pueden tomar por escrito y sin sesión en forma circular (en el sentido

establecido por el artículo 248.2 de la Ley de Sociedades de Capital), es decir, sin celebrar sesión del órgano, sino mediante votación separada de sus miembros, por ejemplo, por correo electrónico.

El Consejero delegado es el nexo entre los dos órganos máximos de la compañía, con la responsabilidad de informar al Comité de dirección de los asuntos relevantes tratados en el Consejo de administración, así como reportar al Consejo de los temas aprobados en el Comité.

**Retribución**

La retribución del Comité se define en la política retributiva del accionista único, Grupo Munich Re.



**195.851,43 €**

retribuciones medias de los miembros del Comité de dirección



**201.076,47 €**

retribución media de los hombres



**169.726,25 €**

retribución media de las mujeres



## 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.



**Pedro Orbe**  
Director general comercial

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, especialidad Actuarial.



**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.



**Carlos Martínez.** Adjunto al Consejero delegado y Director de Compras y servicios generales

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



**María Jesús Castro**  
Directora de Área organización y sistemas

Licenciada en Sistemas de Información.



**Pilar Madre**  
Directora de Gestión de calidad

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales, especialidad Finanzas.



**Francisco Villagrasa**  
Director Área técnica

Licenciado en Derecho por la Universidad Zaragoza.



**Miguel García**  
Director de Comunicación y negocio responsable

Licenciado en Ciencias de la Información y PDD por IESE.



**Ignacio López**  
Director de Seguros generales

Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid y MBA por IESE.



**Juan Manuel Chicote**  
Director de Personas

Licenciado Derecho por la Universidad Complutense de Madrid y Master Recursos Humanos, Derecho Laboral y Seguridad Social.



**Julián Nuño**  
Director de Transformación

Ingeniero Industrial por la Universidad de Zaragoza.

# ÉTICA E INTEGRIDAD

La gestión ética impulsa la excelencia profesional y corporativa en DKV. Entendemos la ética como el comportamiento de las personas y su responsabilidad personal y aseguramos el buen desempeño incluyendo estos valores en la evaluación de su desempeño profesional.

La compañía cuenta 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 actualiza de forma continua para adaptarla a las exigencias del marco normativo interno y externo.

Durante el último año hemos continuado reforzando la ética y la integridad en nuestro día a día a través de:

- Aprobación o modificación de políticas internas para adaptarnos a los estándares establecidos por la matriz en relación con el sistema de gestión de cumplimiento y a Solvencia II:
  - Política de cumplimiento de Solvencia II
  - Normativa de lucha contra el fraude
  - Normativa sobre los conflictos de intereses
  - Normativa sobre sanciones financieras
  - Normativa para la conformidad con FATCA/CRS dentro del Grupo Ergo
  - Política de auditoría interna, Reglamento de auditoría y Términos de referencia
  - Política y directrices de Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo

- Acciones formativas en Prevención de blanqueo de capitales, privacidad y seguridad de datos personales, derecho de la competencia y sobre el Código de Conducta y principales materias de cumplimiento para las nuevas incorporaciones en la compañía.



Nuestra matriz Munich Re sigue el marco de Los Principios para la Inversión Responsable (PRI) proporcionan un marco para la acción sostenible en el campo de la inversión. Para asegurar el enfoque de inversión sostenible, establecen una Directriz de Inversión Responsable (RIG) vinculante para todo el Grupo, que cubre todos los requisitos relacionados con PRI y ESG que conciernen a la gestión de activos de Munich Re Group, especialmente en el tema de los criterios de exclusión. para inversiones



**Javier Cubría**  
Director general financiero

## IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

Entrada en vigor de la nueva normativa contable internacional (IFRS 17) el 1 de enero de 2023.

Integración de las consideraciones medioambientales, sociales y de gobernanza en la información no financiera de acuerdo con la regulación comunitaria.

# SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

## RESPONSABLES DE CUMPLIMIENTO



**Consejo  
de administración**

Responsables  
de áreas/  
departamentos

Responsables  
de control  
interno

## NORMATIVAS



**Código de conducta de  
Munich Re/ ERGO/MEAG**

Políticas y normativas  
internas

Regulado por

Estatutos Sociales  
Reglamentos del Consejo  
Reglamento de las comisiones del Consejo  
Políticas de solvencia II

## PRINCIPALES INICIATIVAS



Foro de diálogo abierto  
Sección interactiva de cumplimiento normativo  
Estatuto de compromisos con GGII



## CANALES DE COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

**Internos**



Responsable directo de los empleados  
Asesor ético  
Responsable de cumplimiento

**Externos**



Abogado externo a la compañía  
Portal de denuncias de ERGO

# GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS RIESGOS

DKV ha desarrollado un sistema de gestión de los riesgos cuya principal misión es analizar e informar a los órganos de gobierno sobre la evolución de los riesgos a los cuales está expuesta la compañía.

El sistema de gestión de riesgos integra las funciones de gobierno corporativo que establece el segundo pilar de Solvencia II que interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada de los riesgos:

- Función de gestión de riesgos: Informa a los órganos de gobierno y al regulador sobre la evolución del perfil de riesgo de la compañía y lleva a cabo la gestión activa de la solvencia.
- Función actuarial: Valida la idoneidad de las provisiones técnicas.
- Función de cumplimiento normativo: Vela por el cumplimiento de la normativa legal vigente y de la regulación interna para asegurar un correcto gobierno corporativo.
- Función de auditoría interna: Evalúa la idoneidad de las operaciones y el correcto funcionamiento del sistema de gobierno de la compañía.

Anualmente se realiza una evaluación de la eficacia del sistema de gobierno de la compañía.

## GOBIERNO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

El Consejo de administración es el responsable último de la gestión de riesgos. La evaluación interna anual de riesgos y solvencia, así como los informes trimestrales de riesgos correspondientes al segundo y cuarto trimestre de cada año, se someten a discusión en el seno del Consejo de administración valorándose impactos potenciales, riesgos y oportunidades.

El Comité de Dirección es el responsable de la gestión de los riesgos en la actividad ordinaria del negocio, salvo aquellos asociados a las inversiones financieras. Los riesgos asociados a la suscripción de negocio, operacionales, reputacionales y estratégicos deben ser evaluados y gestionados en este órgano de decisión.

## PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS

Para la identificación de riesgos, analizamos los factores internos y externos que puedan influir en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía. En este ámbito, el diálogo con los grupos de interés es un elemento importante a la hora de detectar tanto riesgos como oportunidades.

El perfil de riesgo de la compañía se centra en seguros personales que conllevan un uso frecuente de las coberturas contratadas.

El efecto de la COVID-19 sobre los seguros de salud ha provocado una reducción de la actividad asistencial ordinaria y un aumento de la asistencia hospitalaria de pacientes infectados por el virus y ha potenciado la digitalización del proceso asistencial y el uso de la telemedicina. Además, los proveedores médicos han visto muy reducida su actividad en este contexto.

En el ámbito de los seguros de decesos, suponen una exposición a cómo evolucione la esperanza de vida de las personas. Asimismo, durante la pandemia se ha visto incrementada la tasa de mortalidad, mientras los seguros de subsidio han experimentado un aumento de la frecuencia de uso.

A continuación, se especifican los principales riesgos asociados al sector y riesgos externos que pueden afectar la capacidad de creación de valor de la empresa.



**PRINCIPALES RIESGOS ASOCIADOS AL SECTOR ASEGURADOR**

RIESGO	DEFINICIÓN	GESTIÓN E INICIATIVAS
<b>Envejecimiento de la población</b>	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.
<b>Evolución del sector sanitario privado y el marco regulatorio de la sanidad</b>	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.
<b>Evolución de la esperanza de vida de las personas</b>	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.

**PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS**

RIESGO	DEFINICIÓN	GESTIÓN E INICIATIVAS
<b>Factores ambientales</b>	Los factores de riesgo ambientales tienen una influencia directa en la salud de las personas. Destaca la contaminación atmosférica que agrava enfermedades asociadas al sistema respiratorio, aumentando el uso de las urgencias hospitalarias y el consumo de fármacos.	Concienciación a nuestros grupos de interés a través de publicaciones como el Observatorio de Salud y Medioambiente.
<b>Cambio climático</b>	El cambio climático 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 cómo muchas enfermedades se desarrollan y transmiten. Asimismo, la mayor frecuencia de tormentas y lluvias torrenciales suponen un incremento sobre la siniestralidad de hogar.	Existen diversos elementos que contribuyen a mitigar el impacto de dichos efectos ambientales, como el Consorcio de Compensación de Seguros, el reaseguro o las campañas de prevención.  Estrategia de cambio climático 2030: Planeta Salud.

PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS		
RIESGO	DEFINICIÓN	GESTIÓN E INICIATIVAS
<b>Operacionales</b>	Posibles fallos en los procesos de gestión en seguros con un nivel de especialización como salud afectan negativamente a la relación con el cliente.	<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>
<b>Reputacionales</b>	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>Certificaciones de excelencia y calidad, Comité de Experiencia del Cliente, etc.</p> <p>Sistema de medición de la reputación que integra las evaluaciones de los grupos de interés clave para la compañía.</p>
<b>Ciberseguridad</b>	Especialmente relevantes con la implantación del teletrabajo y el avance significativo en la digitalización de la compañía.	<p>Política de ciberseguridad.</p> <p>Actualizado y validado con Múnich Re el procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad.</p> <p>Plan anual de refuerzo de la concienciación de los empleados.</p>



# PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

Durante los últimos años hemos observado una mayor exposición a riesgos de ciberseguridad debido a la extensión del modelo de teletrabajo. Para adaptarnos a este nuevo contexto en el que la ciberseguridad y la protección de datos es fundamental, trabajamos en tres grandes líneas de actuación:

- Protección de la infraestructura tecnológica
- Factor Humano
- Planes de contingencia

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y RESPUESTA ANTE INCIDENTES DE SEGURIDAD

En 2021 hemos revisado y actualizado nuestro procedimiento de gestión y respuesta ante incidentes de ciberseguridad, cumpliendo con las políticas de seguridad de nuestro grupo.

Este proceso es clave para garantizar una recuperación de la normalidad en caso de ataque ya que nos permite actuar con rapidez y efectividad ante cualquier incidente de este tipo, mitigando los posibles daños que el ataque pueda ocasionar para la actividad o la información de la compañía.

Entre los proyectos llevados a cabo durante 2021 para incrementar la seguridad de los activos digitales de la compañía destacan:

- Despliegue tanto en servidores como en dispositivos de usuario, de una nueva solución EDR (Endpoint Detection & Response) con mayores capacidades de detección y respuesta
- Despliegue de doble Factor de autenticación (MFA) en todas las conexiones que se realizan desde fuera de la red de la compañía, especialmente las realizadas a servicios en la nube
- Integración en un nuevo servicio WAF (Web Application Firewall) unificado para dar cobertura a la exposición externa de las aplicaciones
- Ejecución del Plan de concienciación en ciberseguridad y protección de datos para reforzar el nivel de preparación en la organización
- Mejoras en la gestión de vulnerabilidades

New message — ✕ ×

---

To

---

Subject **CORREO ELECTRÓNICO**

---

El correo electrónico es uno de los medios más usados y que está expuesto a riesgos y amenazas de ciberseguridad

**33,3 MILLONES** de correos electrónicos recibidos

**80% PELIGROSOS.** En línea con nuestra rigurosa política de ciberseguridad, 24,8 millones de correos fueron bloqueados antes de entrar a nuestros buzones y 29.000 ficheros adjuntos fueron analizados por filtros avanzados para determinar su peligrosidad

**37.000** media diaria de peticiones de acceso a nuestras páginas web bloqueadas por riesgo de seguridad

---

Send
A | 📎
🗑️ | ⋮



**María Jesús Castro**  
Directora área organización  
y sistemas

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

Proteger la información de nuestros asegurados y del resto de grupos de interés tiene nuestra máxima prioridad. Por ello, nuestro primer reto para 2022 será acometer un proyecto para incluir una solución de clasificación de la información y prevención de pérdida de datos (DLP) que no se logró acometer el pasado año.

El segundo reto será mantener permanentemente actualizadas las medidas de seguridad para hacer frente a la evolución de los ataques, cada vez más sofisticados y complejos.

Además, trabajaremos en entrenar a la organización y en especial al equipo de respuesta ante incidentes de seguridad, a través de ejercicios prácticos y simulaciones.

# SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD A GRUPOS DE INTERÉS



## COMITÉ DE DIRECCIÓN



- **Información continua** sobre amenazas y tendencias en ciberseguridad
- **Reportes periódicos** de la evolución del nivel de madurez en Ciberseguridad de DKV

## MEDIADORES



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

## EMPLEADOS



- **Concienciación** con el objetivo de que los empleados sean capaces de detectar posibles emails maliciosos
- **Concienciación** en ciberseguridad
- **Cursos internos** para mejorar habilidades digitales en ciberseguridad
- **Podcast** descriptivo de la situación actual de la ciberseguridad a nivel global y en nuestra compañía
- **Difusión** de 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



- **Colaboración** con organizaciones sin ánimo de lucro para fomentar la concienciación en ciberseguridad en colectivos con dificultades para acceder a este tipo de información
- **Difusión de artículos** divulgativos sobre privacidad y ciberseguridad

## PROVEEDORES Y TERCEROS



- **Distribución de información** sobre la evaluación de riesgos de todos los encargados de tratamientos críticos, comunicación de plan de mejora y seguimiento
- **Cuestionario de valoración** de riesgos de seguridad para evaluación de riesgos
- **Mejora** de los procesos de revisión del estado de cumplimiento de los proveedores a nivel de seguridad y protección de la información.



**JUNTOS  
ACTUAMOS  
POR UNA  
HUMANIDAD  
MÁS  
SALUDABLE**

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA SALUD

En DKV entendemos la transformación digital como un importante motor del cambio para la compañía. Para acelerar la digitalización hemos definido 3 objetivos principales:

- Aumentar la agilidad trabajando de forma más transversal sin que existan silos, con personas empoderadas que tengan autonomía para tomar decisiones, con conocimiento y criterio, valientes para tener el punto de disrupción que la compañía necesita.
- Dotar a la compañía de nuevas capacidades tecnológicas y digitales que formen parte de nuestro día a día
- Ofrecer formación continua en estas capacidades a toda la organización

Durante 2021 hemos gestionado más de 50 proyectos estratégicos en materia de transformación digital que se agrupan en seis ejes de actuación:

## PROYECTOS ESTRATÉGICOS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### Usuario 360°



- Omnicanalidad y facilitar el proceso de acceso y registro a los clientes a nuestro ecosistema digital.
- Nuevo modelo de experiencias.
- Mapa de acciones de fidelización y vinculación en coordinación con el nuevo modelo de experiencias.

### Calidad de los datos (Data driven)



- Consolidación del uso de WhatsApp como canal de comunicación con los clientes.
- Introducción bots de voz para reducir los tiempos de espera telefónicos .
- Avanzar en el repositorio de datos corporativo para la integración de las diferentes fuentes de información internas y externas.
- Modelos de propensión de venta cruzada, simulación de cargas de llamadas telefónicas y la evolución del indicador de digitalización potencial de clientes han sido algunos de los modelos entrenados.
- Primeras pruebas de pricing dinámico sobre procesos internos de la compañía.
- El tratamiento del lenguaje natural se ha extendido en diferentes procesos, algunos directamente con cliente (como la puesta en marcha del chatbot en el área de cliente) o la clasificación automática de contenidos.
- Captura de datos y mejora de la calidad de los mismos.

## PROYECTOS ESTRATÉGICOS EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### Retos en la distribución



- Herramienta de ciclo de vida del cliente (CVC), que ofrece un ciclo comercial completo en la gestión de leads integrando los procesos y trazando en detalle el embudo comercial.
- Exploración de acciones B2B2C (Business to Business to Consumer) como nuevos modelos de distribución.
- Estrategia de apertura de procesos a terceros: ampliación del catálogo de APIS (Interfaz de Programación de Aplicaciones) e integración dentro del proyecto global CIMA.
- Implantación de suscripción de recibos a tarjeta de crédito y de un nuevo proceso de formalización en línea.

### Enfoque de mercado digital



- Separación de la web de producto y la web de marca para optimizar el proceso de venta online.
- Puesta en marcha de un modelo de captación digital más eficiente con el despegue de las ventas híbridas tanto de individual como pyme.
- Nuevos canales de comercio electrónico para productos concretos y optimización del marketplace del Club de Salud.

### El seguro como servicio



- Lanzamiento o evolución de productos customizados y adaptados a segmentos de mercado: como DKV Sanify Empresas, producto digital de riesgo o DKV Famedic.

### Optimización de las operaciones E2E



- Automatización de algunos procesos secundarios de la compañía utilizando RPAS (Robot Process Automation), denominados digital co-workers para descargar de trabajo administrativo.
- Mejoras en los procesos administrativos, donde se han desarrollado capacidades para la gestión de autorizaciones, se ha completado el despliegue de reembolsos o las mejoras en la facturación en negocio corporativo.
- Digitalización del ramo de Vida que finalizará el próximo año.

## DIGITALIZACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y CONTRATACIÓN

El último año ha supuesto un cambio de paradigma de DKV hacia la transformación digital en el que hemos logrado consolidar la implantación de los procesos digitales en marcha con tres objetivos claros:

- Conseguir la máxima autogestión por parte de los clientes y distribuidores
- Incrementar la agilidad y calidad en los procesos de relación con cada uno de ellos
- Hacer más eficientes los procesos internos implicados

Queremos que el canal digital sea una fuerza comercial en sentido transversal al resto de canales, aprovechando las oportunidades. También como un canal directo de venta a través de los partners digitales y nuestro comercio electrónico.



**Julián Nuño**  
 Director de Transformación digital

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En el ámbito de transformación de la compañía nuestros principales retos para el 2022 serán:

- Continuar perfeccionando el modelo de organización bimodal, agilizando procesos y dotando de autonomía a los equipos
- Impulsar y dinamizar la adopción de las nuevas capacidades de DKV entre los diferentes grupos de interés (clientes, médicos, empleados, red comercial...)
- Desarrollo de nuevos modelos comerciales y productos apoyados en capacidades e interacciones digitales
- Continuar con la transformación de los procesos, potenciando el uso avanzado de los datos
- Desarrollo de la innovación como impulsora de nuevos modelos de negocio y del desarrollo a largo plazo

## PLATAFORMAS INNOVADORAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

Hemos desarrollado un ecosistema único de salud digital 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, prevenir enfermedades y promover 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 MÁS

LA PLATAFORMA MÁS COMPLETA DE SALUD DIGITAL, CON MÁS DE:



**434.023**

**DESCARGAS**  
de la app



**226.732**

**USUARIOS**  
de la app



**1.000.000**

**SESIONES**  
de la app

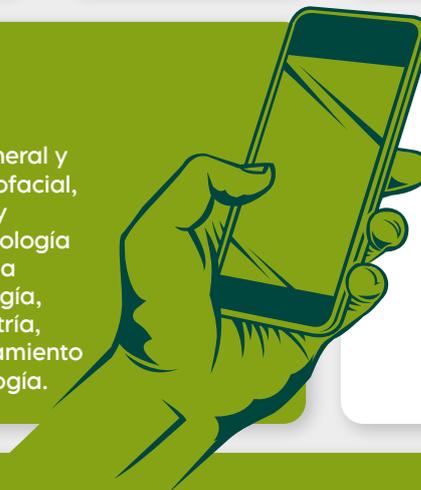


**178.413**

**CHATS**  
de medicina general, pediatría, psicología,  
coach, comadrona y farmacéutico

#### CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN:

Alergología, angiología y cirugía vascular, aparato digestivo, cardiología, cirugía general y del aparato digestivo, cirugía oral y maxilofacial, dermatología y venereología, endocrino y nutrición, ginecología y obstetricia, hematología y hemoterapia, medicina general, medicina interna, nefrología, neumología, neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, pediatría, psicología, psiquiatría, reumatología, tratamiento del dolor, traumatología y ortopedia, urología.



**98.925**

**CITAS**

**57.680** presenciales  
**41.245** videollamada

#### MÁS FUNCIONALIDADES DIGITALES:

Carpeta de salud • Índice de Vida saludable • Mi diario • Cuida tu mente • Tarjeta • Gestión de familiares  
Servicios Club • Segunda opinión médica • Comadrona digital • Coach • Mi farmacia • Retos • Planes de prevención

# TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

La tecnología es uno de los pilares sobre los que se sustenta la transformación digital de la compañía. Para continuar impulsando el desarrollo digital y tecnológico, durante 2021 hemos dedicado más de 230.000 horas de trabajo interno y externo al desarrollo o mejora de aplicaciones, en mantener nuestra infraestructura TI disponible y preparada para prestar los servicios que proveemos y en mantener los niveles adecuados de seguridad.

Entre los proyectos clave de tecnología impulsados en 2021, destacan:

- Renovación y despliegue del equipamiento necesario para dotar a los empleados de un puesto de trabajo adaptado a las nuevas necesidades de trabajo remoto
- Nueva aplicación de gestión de reembolsos
- Nuevo portal de gestión para las pólizas colectivas
- Nueva web de productos
- Nueva web de marca
- Mejoras en el on-boarding de nuevos clientes
- Proyecto de conectividad con mediadores
- Inclusión de nuevos servicios en la atención por el canal de WhatsApp



**53**

Proyectos



**30.000**

Peticiones  
**98%** resueltas



**María Jesús Castro**  
Directora Área organización  
y sistemas

## IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

El plan estratégico de DKV apuesta por el uso intensivo de la tecnología como palanca para conseguir los objetivos que nos hemos marcado y que tienen como foco prestar un servicio excelente y personalizado a nuestros clientes, profesionales sanitarios y mediadores.

En 2022, trabajaremos para activar los siguientes proyectos:

- Proyecto Infinity de personalización de los productos
- Evolución del área de cliente
- Nueva app para cliente Activa DKV
- Actualización y evolución de la arquitectura tecnológica



## IMPULSO A LA INNOVACIÓN EN SALUD

En nuestra apuesta por promover la innovación en salud digital, creamos en 2020 DKV Innolab de Salud Digital. Esta iniciativa tiene como objetivo fomentar la implementación de soluciones de salud digital que permitan buscar y mantener un adecuado equilibrio de bienestar o salud personal óptima, mediante el uso adecuado de los recursos cotidianos a nuestro alcance.

Para ello, el DKV Innolab de Salud Digital trabaja en el desarrollo de investigación e innovación abierta bajo un marco propio de Salud Positiva Inteligente (S+i), es decir, buscando lograr estados de salud óptimos mediante el uso adecuado de los activos de salud que pueden ser habilitados por las nuevas tecnologías de la ubicuidad.

### LÍNEAS DE TRABAJO

#### INVESTIGACIÓN

**Observatorio de tendencias.** Observatorio de tendencias tecnológicas, demográficas y de mercado

**Proyectos públicos y privados.** Colaboramos con otros agentes innovadores para llevar a cabo proyectos de I+D

**Colaboraciones académicas.** Montamos grupos de trabajo con expertos para idear soluciones en temáticas concretas

**Co-innovación.** Implicamos a los usuarios finales en los procesos de ideación y en la validación de tecnologías

#### INNOVACIÓN ABIERTA

**Captación de innovación.** Scouting y adopción de soluciones innovadoras de terceros en nuestro ecosistema digital

**Certificación S+i de soluciones.** Certificamos soluciones de terceros y les otorgamos nuestro sello S+i. En 2021 certificamos 14 soluciones

**Servicios personalizados.** Ofrecemos programas de mentorías, validación con usuarios y decision-makers, y difusión

**Conexión y difusión.** Conectamos los agentes de innovación en salud digital y compartimos conocimiento

### PRINCIPALES PROYECTOS EN 2021

#### INVESTIGACIÓN

**EIT Health: comunidad global de agentes innovadores en salud**

- + 350.000 € captados para la aceleración de startups
- Participación en proyectos recurrentes de apoyo a startups

**Desarrollo de proyectos para la aplicación a convocatorias de los fondos europeos Next Generation**

**Grupo Trabajo homecare y diversidad funcional.**

Para promover la autonomía en el hogar, con foco en discapacidad

**Proyecto “Tu peso saludable con DKV QC+” con NovoNordisk**

**Amigos del Innolab.** Grupo de profesionales de la salud y ciudadanos que aportan su experiencia y conocimiento a los proyectos

#### INNOVACIÓN ABIERTA

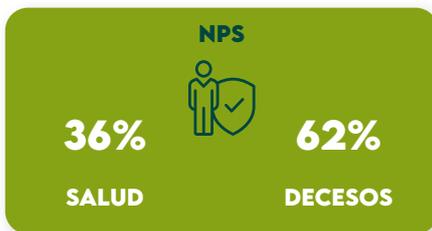
**Certificado S+i.** 14 soluciones certificadas en 2021

**Captación de innovación y Pruebas de Concepto con 3 startups en 2021**

**Comunidad de Salud Digital.** Agentes innovadores en salud digital y que tengan interés en estar conectados con otros agentes o necesiten soporte en sus procesos de innovación.

# EXCELENCIA, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD CON NUESTROS CLIENTES

El proceso de reflexión estratégica realizado en 2021 nos ha permitido reafirmar nuestro compromiso de entender y atender a las preocupaciones y necesidades de los clientes, estando cerca de ellos para escucharles y actuar con empatía, excelencia y proactividad.



Diferencia entre el % de promotores (puntuación de 9 a 10) y el % de los detractores (puntuación de 0 a 6), respecto si nuestros clientes recomendarían DKV.



Nota media de 0 a 10 que dan nuestros clientes si recomendarían DKV a sus familiares y amigos.



Para lograr los compromisos con nuestros clientes, nos centramos en trabajar en el desarrollo de 6 líneas clave:

1. Excelencia Operacional: asegurar la excelencia en las operaciones y la calidad de servicio
2. Autoservicio: mejora del ecosistema digital acompañando al cliente siempre que lo necesite
3. Simplicidad: lograr que los procesos sean fáciles para los clientes, eliminando burocracia y mejorando la usabilidad
4. Omnicanalidad: mejora de los canales de atención y en la integración de todas las gestiones en el CRM para asegurar la visión 360
5. Personalización: ofrecer un servicio personalizado y que nuestros clientes vivan experiencias únicas y diferenciales
6. Humanización en la relación: porque tenemos claro que la relación entre las personas es lo que crea el vínculo de las relaciones.

Y para ello hemos marcado una hoja de ruta con iniciativas que nos ayuden a conseguir que el cliente viva en DKV la mejor experiencia posible, estando presentes no sólo cuando nos necesita sino acompañándole a lo largo de su vida, ayudándole a cuidarse y a cuidar de su familia.

## Principales iniciativas en 2021:

- Desarrollo de **experiencias diferenciales** según arquetipos de clientes para incrementar los puntos de contacto, inspirando, facilitando y asistiendo al cliente en el marco “Activistas de la salud” con iniciativas como el Bosque Memorial o la experiencia Derma para el cuidado de la piel
- **Proyecto HUMAN** para mejorar la empatía y la calidez en las relaciones con el cliente haciéndolas más cercanas y humanas. Se ha formado a todos los canales de atención al cliente en criterios y protocolos de actuación concretos. Continuaremos trabajando en asegurar que, en todos los canales, se trata al cliente de acuerdo a los parámetros comprometidos



## SIMPLICIDAD CON NUESTROS CLIENTES

A través de la digitalización queremos construir relaciones sencillas con nuestros clientes, en las que los procesos sean fáciles y la comunicación fluida.

Por este motivo, trabajamos en la mejora de la usabilidad de los principales canales digitales, así como en la excelencia de los canales de atención al cliente y la eficiencia en la solución de sus gestiones.

## POTENCIAMOS EL USO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA EL CLIENTE

Estamos trabajando en mejorar las plataformas digitales para que nuestros clientes puedan gestionar su seguro y su salud donde y cuando quieran, con la mayor facilidad y agilidad posible.

Para impulsar nuestros avances en este ámbito, creamos un equipo de trabajo transversal con el objetivo de definir acciones concretas para mejorar la digitalización del cliente. En 2021 se han impulsado:

- Formaciones y protocolos de actuación para los equipos de atención al cliente para asegurar el conocimiento de las aplicaciones
- Creación de vídeos, manuales didácticos para los equipos de atención y comunicaciones a clientes
- Servicio de asistencia a la digitalización en los Espacios de Salud de DKV para promover la descarga de nuestras apps
- Desarrollo de plan de comunicación específico con el cliente con contenidos sobre las gestiones y consultas disponibles en el área de cliente y las opciones de telemedicina en la app Quiero Cuidarme+
- Llamadas a clientes con póliza de reembolso de Salud no registrados en el área de cliente para ayudarles a registrarse y resolver consultas
- Refuerzo con más agentes en el equipo de la unidad de acompañamiento digital al cliente
- Mejoras en el área de cliente a raíz de los proyectos de digitalización de procesos importantes como suplementos y reembolso de facturas médicas.

Y en 2022 se trabajará:

- Publicación en los markets de la nueva app DKV Activa

- Rediseño del área de cliente
- Formación a empleados de sucursales y Call Centers sobre activos y procesos digitales para mejorar el conocimiento y la ayuda al cliente
- Rediseño del proceso de autorizaciones en el área de cliente, haciéndolo mucho más sencillo y ágil
- Automatización de algunos procesos solicitados por whatsapp: autorizaciones, modificación de datos
- Mejoras en el proceso de bienvenida para facilitar el registro en los activos digitales



## GESTIÓN RESPONSABLE DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La gestión de las reclamaciones de nuestros clientes son una importante herramienta que nos permite, no solo atender y resolver cualquier problema, sino que también es una oportunidad para incrementar su satisfacción a través de una actitud positiva y de escucha activa por parte de la compañía.

Para asegurar esa satisfacción, buscamos facilitar al máximo los canales a través de los que los asegurados pueden contactar con DKV: de forma presencial, a través del contact center (por teléfono o correo electrónico), directamente en el Servicio de Defensa del cliente vía correo electrónico, correo ordinario o a través del área de cliente en la página web.

Estos puntos de contacto se centralizan en un sistema único, que permite identificar al asegurado, y almacenar en su ficha todo el detalle correspondiente a las quejas y reclamaciones del mismo junto con el resto de las interacciones del cliente.

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



**94%**

Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo



**14 días**

Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones



**65.544**

respuestas a encuestas de satisfacción de clientes vía email

### NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES CADA 1.000 ASEGURADOS



**6,9**

Asistencia Sanitaria

**7.599**

**2,8**

Renta

**138**

**0,2**

Accidentes

**5**

**2,3**

Hogar

**65**

**0,3**

Decesos

**194**

**0,4**

Vida

**6**

**0,8**

UMLF

**8**

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE



**Pilar Madre**

Directora de gestión de calidad

Durante el próximo año nuestro objetivo en el ámbito de la calidad y la satisfacción de nuestros clientes será continuar mejorando los procesos y canales de atención, desde un punto de vista de simplicidad y de excelencia en las operaciones, a través de:

- Análisis de los procesos de autorizaciones y reembolsos para mejorar la experiencia del cliente
- Plan de mejora de la calidad de servicio de los contact center
- Desarrollo de la nueva App de DKV y puesta en marcha del rediseño del área de cliente
- Acompañamiento al cliente en área de cliente con herramienta que facilita el soporte digital
- Digitalización del proceso de autorizaciones mejorando el proceso y la experiencia del cliente digital

# LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA

En DKV estamos convencidos de que los seguros deben ser fáciles y claros de entender.

Estamos comprometidos con que el cliente entienda siempre el seguro que contrata con nosotros y para asegurarnos de ello trabajamos en que todas las comunicaciones con

clientes sean transparentes y con un lenguaje claro y sencillo.

Los principios básicos de la compañía en este ámbito se desarrollan en la herramienta “DKV Lenguaje Claro”, como parte del Plan de Venta Responsable de DKV.

## PRINCIPALES ACCIONES PARA IMPULSAR LA TRANSPARENCIA Y EL LENGUAJE CLARO

### DIÁLOGO Y SENSIBILIZACIÓN DE NUESTROS COMERCIALES

Reunimos a representantes de la red comercial de DKV para compartir 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.

### DECÁLOGO DE VENTA RESPONSABLE

Desde la Dirección General Comercial se ha impulsado el “Decálogo de venta responsable en situación COVID-19” entre las sucursales comerciales con el objetivo de orientar y regular el desempeño de la actividad comercial en una situación delicada como es la pandemia para ser responsables en las relaciones con nuestros clientes.

### BUENAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN EN SALUD

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.

### MENOS BULOS, MÁS RIGOR CIENTÍFICO

Iniciativa impulsada junto al medio de comunicación Maldita.es para responder con claridad y rigor a las consultas de salud de nuestros clientes y sociedad.

### CLARIDAD EN NUESTROS CONTRATOS

Nuestros documentos contractuales han sido revisados por la Unión de Consumidores de España, una entidad que certifica su conformidad con la claridad y transparencia del contrato.

### 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.



### ADHESIÓN A GUÍAS DE UNESPA

Estamos adheridos de manera voluntaria a la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA sobre claridad en el seguro de salud. Anualmente auditamos externamente el cumplimiento de dicha guía y el lenguaje claro en las comunicaciones escritas y documentación para clientes.

# INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA CON NUESTROS CLIENTES

**168**

Documentos revisados con criterio de claridad y transparencia

**136**

Quejas y reclamaciones de la Dirección General de Salud

**100%**

Empleados realizaron cursos en buen gobierno

- 1 Brechas de privacidad notificadas.
- 0 Fugas de información de clientes.
- 0 Casos gestionados por temas éticos procedentes de empleados.
- 0 Casos gestionados por temas éticos procedentes de clientes.
- 4 Requerimientos de información de la Autoridad de control.

**6.438**

Registros derechos ARCO

**83%** Oposición

**7%** Acceso

**5%** Suspensión

**5%** Rectificación

## PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



El aumento se debe principalmente al incremento de ventas y a incidencias con preexistencia en determinados productos.

## PRINCIPALES ACTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



**7.707**

Clientes con tratamientos oncológicos  
↑ 7%



**3,6%**

Pruebas médicas rechazadas vs autorizadas  
↓ 0,6 pp



**89%**

Pruebas que no requieren autorización

## INTEGRIDAD EN LA OFERTA



Garantizamos al 100% de los clientes de contratación particular que no aplicaremos subidas individuales de precio en sus pólizas por mucho que se utilicen.



Ampliación de las edades de contratación de todos nuestros seguros individuales de salud hasta los 75 años y contamos con DKV Selección, producto de asistencia sanitaria sin límite de edad de contratación.



Enfermedades preexistentes, somos la primera compañía que permite asegurar enfermedades existentes antes de la firma del seguro mediante una sobreprima.



Cláusula de póliza vitalicia, garantizamos la no rescisión del contrato en pólizas de salud con más de tres años de antigüedad.



Comunicación responsable, establecemos un plazo de tres meses entre las comunicaciones comerciales en nuestras campañas de venta.

# PRODUCTOS SOSTENIBLES

Estamos integrando la aplicación de los criterios ambientales y sociales desde el momento de creación de un nuevo producto y durante todas las etapas de su desarrollo hasta su lanzamiento

al mercado. Además, trabajamos para la renovación de los productos existentes a través de procesos de actualización donde los criterios de sostenibilidad son fundamentales.

## SOCIAL



### **FAMEDIC**

Seguro de salud flexible sin evaluación de salud a precios accesibles.

**255.526 asegurados**

### **SANIFY EMPRESAS**

Seguro a precio accesible, sin límite de edad ni cuestionarios de salud.

**Lanzado en 2021**



### **NANNYFY**

Servicios de canguro y actividades online para niños.

### **PACK DE SERVICIOS DE OBESIDAD INFANTIL**

**543 consultas con nutricionistas**



### **PSICOLOGÍA**

20 sesiones de carácter general.

40 para trastornos de conducta alimentaria, acoso escolar, ciberacoso, estrés laboral y violencia de género o familiar al año.

**+ de 3.500 consultas**

### **DKV OMM**

Servicio gratuito para trabajar y cuidar del bienestar emocional.

### **ITA**

Servicios para tratamientos relacionado con la salud mental.



### **PACK DE SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



### **CONTRATACIÓN**

Hasta los **75 años**.

**2.196 nuevos asegurados de entre 70 y 75 años**

**DKV Selección** sin límite de edad.

**3.160 asegurados**

### **CUIDEO Y AIUDO**

Servicios de cuidados de mayores y a domicilio.

### **TESTAMENTO ONLINE Y GESTIÓN DEL FIN DE LA VIDA DIGITAL**



### **LÍNEAS MÉDICAS TELEFÓNICAS 24 H**

Asesoramiento especializado en pediatría, obesidad infantil, nutrición, embarazo, mujer, deporte, y psicoemocional.

### **SERVICIO BUCODENTAL**

Incluido en pólizas de DKV.

## AMBIENTAL



### **ECOHOGAR**

Seguro de asistencia en el hogar ecológico.

**53.482 pólizas**



### **ECOFUNERAL**

Seguro de decesos ecológico orientado a minimizar el impacto ambiental.

**533.653 € en primas**



### **CLIMALERT**

Servicio de alertas climatológicas que informa a nuestros clientes sobre eventos climáticos que puedan afectar a su salud o sus viviendas.

## GOBERNANZA



### **PÓLIZA VITALICIA**

No anulamos pólizas a partir de los 3 años de la contratación (modalidad individual).



### **CUBIERTO DESDE EL PRIMER DÍA**

Excepto determinados actos.



### **PRECIO GARANTIZADO**

No subimos el precio por uso (modalidad individual).



### **DKV CLUB SALUD Y BIENESTAR**

Descuentos y beneficios en servicios de salud y bienestar para asegurados y sus familias.

**826 servicios**



**Francisco Villagrasa**  
Director Área técnica

**IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE**

Los principales retos para el área Técnica en el próximo año son:

- Impulso de acciones técnicas para la mejora del mix de la cartera.
- Desarrollo de las capacidades para potenciar la segmentación de la oferta, con soportes ágiles y flexibles.
- Continuar con el incremento y despliegue de la capacidad analítica en las áreas de negocio, y asegurar el desarrollo de nuevos casos de uso predictivos en el ámbito de dimensionamiento comercial, operaciones de Salud y control del fraude.

# IMPULSO AL TALENTO, DIVERSIDAD Y BIENESTAR CON NUESTROS EMPLEADOS

Los profesionales que forman parte de DKV trabajan cada día para hacer realidad nuestro propósito compartido: Juntos actuamos por una humanidad saludable.

Con el objetivo de fomentar su talento y su bienestar en un entorno de trabajo diverso, las prioridades del nuestro compromiso con nuestros empleados son:

- Compartir la cultura de la organización, la formación en valores, interés en el desarrollo personal y desarrollo profesional en la compañía
- Desarrollar un estilo de liderazgo propio y alineado a la estrategia
- Promocionar el voluntariado corporativo y fomento de la diversidad
- Ser una empresa saludable, familiar y socialmente responsable

Para lograrlo, la estrategia de la gestión de personas está basada en los cuatro ejes de actuación, respetuosos con los valores de DKV y alineada con el Plan estratégico Imagina 2025:

- Cuidar a los empleados e incrementar el nivel de compromiso de los profesionales con el proyecto empresarial
- Contar con el equipo de profesionales más competente del mercado
- Identificar, desarrollar y recompensar la contribución individual de los profesionales
- Alcanzar el nivel de calidad de los servicios prestados acorde con los requerimientos estratégicos.



**890**

Empleados



**92%**

Contratación indefinida



**6ª**

Posición en Great Place to Work



**88**

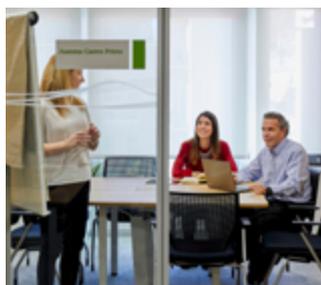
Índice de satisfacción

## GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo profesional y la capacitación de nuestros equipos es una de las prioridades estratégicas en la gestión de personas.

Muestra de ello es que en 2021 logramos un nuevo récord en las horas de formación impartidas a nuestros empleados, con un total de 24.886 horas dedicadas a su capacitación.

Este aumento en las horas de formación se debe a que hemos ofrecido una mayor variedad de oferta formativa y también una mayor flexibilidad, a través de la formación virtual.



**93**

Índice de compromiso



DKV ha logrado situarse en la tercera posición de España en el ranking, entre las empresas de 1 a 1.000 empleados, por su capacidad de atraer y retener talento, según se desprende de la última edición de Merco Talento.



**509.339 €**

invertidos en formación



**24.886**

horas de formación no comercial



**28**

horas por empleado



### PRINCIPALES INICIATIVAS DE FORMACIÓN EN 2021

#### Acciones formativas en ámbitos estratégicos

- Transformación digital
- Gestión de proyectos
- Gestión del cambio
- Diseño estratégico
- Ciberseguridad
- Formación técnica por departamentos

#### Habilidades y competencias digitales

- Itinerarios con módulos de formación online y webinars en directo para mejorar las competencias digitales, personalizado para cada empleado

#### Universidad DKV Formación y titulaciones clave para adaptarse al futuro del trabajo

- 374 alumnos
- Nuevas titulaciones en salud para personal sanitario
- Graduación de la primera promoción

#### Webinars en directo

- 12 webinars celebrados sobre temas inspiradores, estratégicos y de actualidad

**DKV Universidad**

**¡APOSTAMOS POR TU DESARROLLO!**

**TÍTULOS**  
 EXPERTO UNIVERSITARIO EN SEGUROS  
 EXPERTO UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE CLIENTE  
 POWER MBA. EMPREO EN PRODUCTO  
 POWER ECONÓMICO. DIGITAL MARKETING,  
 POWER MBA POTERE BARRIO  
 TROPOMEBAMA GLOBAL (100% EN INGLÉS)  
 DOBLES TITULACIONES: TROPOMEBAMA  
 TROPOMEBAMA GLOBAL Y TROPOMEBAMA  
 TROPOMEBAMA GLOBAL Y TROPOMEBAMA

**VENTA JAS**  
 50% AYUDA ECONÓMICA POR DKV  
 RETENCIÓN FLEXIBLE CON FINCO EN 6 MESES  
 DISPONIBLE TAMBIÉN PARA FAMILIARES  
 PERSONALIZADO PARA DKV  
 SOCIO FORMADORES DE RENOMBRÉ:  
 UNIR, POWER MBA.

Más información  
 • Inscripciones en  
 L@net > Participación  
 > Comunidades > Formación

Activistas de la salud

## SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

La prevención y cuidado de la salud y bienestar de toda nuestra organización, es fundamental para el desarrollo de la actividad de la compañía y forma parte esencial de nuestro propósito para lograr una humanidad saludable.

En 2021, hemos actualizado nuestro sistema de gestión de empresa saludable con una nueva política para adaptarnos a los nuevos requisitos de la norma ISO 45001.

Esta nueva política establece como principales compromisos:

- Proteger la salud y bienestar de las personas que forman parte de la compañía como un factor clave para una promover la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de DKV.
- Eliminar peligros y reducir los riesgos para lograr la prevención de lesiones y evitar el deterioro de la salud.
- Mejora continua con objetivos y metas medibles y asumibles en función de las capacidades de la organización.

- Promover e implantar estilos de vida saludables en el entorno familiar y en la sociedad con planes de acción que contribuyan a la sociedad a través de productos y servicios adecuados, respetando el medioambiente.
- Involucrar de forma activa a todas las personas que integran DKV para construir una cultura positiva en la que las personas puedan identificarse con los valores de la compañía.
- Cumplimiento más allá de las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y de otros requisitos que DKV suscriba relacionados con las organizaciones seguras y saludables, siendo una empresa de referencia.

Los datos de salud de los empleados y de su participación en los distintos programas que ofrece DKV se registra en una plataforma alojada en el servidor, a la que solo tiene acceso el personal del servicio médico, que cumple con el deber de secreto médico y con la LOPD, garantizando así la confidencialidad de la información.

### PRINCIPALES INICIATIVAS DE SALUD Y BIENESTAR EN 2021

- Paquete de acciones sobre COVID-19, adaptación a ISO 45001 y teletrabajo
- Ampliación de los espacios cardio protegidos con dos nuevos equipos
- Ampliación de las consultas de fisioterapia en seis sucursales
- Nuevo programa de nutrición con la Universidad de Zaragoza, Grupo GENUD con la participación de 40 empleados
- Nueva Unidad de bienestar emocional



## PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN ANTE LA PANDEMIA

Durante 2021 la pandemia ha sido nuevamente una de las prioridades en materia de prevención de la salud de nuestros empleados, así como la adecuación al modelo de teletrabajo.

Para responder a esta situación, el foco de DKV ha sido el de ayudar y proteger a toda la organización, así como a sus familiares más cercanos, ofreciendo todas las garantías de seguridad y salud para el desarrollo de las tareas, vitales para la continuidad del negocio, con medidas como:

- Gestión con laboratorios de análisis clínicos de todo el territorio nacional para la realización de pruebas diagnósticas.
- Gestión, control y seguimiento diario de los casos positivos, posibles casos, cuarentenas y consultas, con 720 consultas respondidas.
- Gestión de prescripciones de pruebas COVID-19 (PCR, Test Antígenos, Test Rápidos) en subcontratas, becarios, nuevas incorporaciones e Integralia DKV.
- Desinfecciones en centros de trabajo tras comunicar casos positivos.
- Gestión de apoyo al teletrabajo por COVID-19 a través de la cesión y subvención de equipos de trabajo.

Además de la salud física, el bienestar emocional ha sido una cuestión clave para paliar las consecuencias de la pandemia. Por ello, hemos puesto en marcha una nueva Unidad de bienestar emocional con varias acciones a desarrollar.

## CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

Para DKV la diversidad y la igualdad de oportunidades son valores integradores que promueven la inclusión, el respeto y el derecho a la conciliación de todas las personas que forman parte de la compañía, independientemente de su género, orientación sexual, edad, nacionalidad o discapacidad.

Nuestro compromiso en este sentido se materializa en nuestro nuevo Plan de igualdad, que incluye más de 85 medidas de conciliación. Además, a través del programa Empresa Familiarmente Responsable (EFR) se trabaja por una mejora continua en estos ámbitos.

A lo largo de 2021 se ha realizado el diagnóstico y la auditoria retributiva para poder definir nuestro nuevo Plan de Igualdad.

DKV forma parte del proyecto internacional "Avanzando", impulsado por el Grupo ERGO, para llegar al objetivo de conseguir para el año 2025 que el 40% de los puestos de dirección estén a cargo de mujeres. La contratación, desarrollo de talento y la promoción interna de mujeres han sido claves durante este año.

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Lanzamos la primera convocatoria del concurso 'Actívate', que pretende premiar e implantar las propuestas de proyectos de voluntariado sociales o medioambientales planteadas por los empleados.

Con esta convocatoria, se busca sensibilizar e incentivar la acción del voluntariado, así como servir de catalizador de las iniciativas del voluntariado en España



**Juan Manuel Chicote**  
Director de Personas

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

- Aumentar la diversidad en relación a la discapacidad. Potenciar el liderazgo femenino y progresar en la reducción de brecha por razón género
- En relación al talento, queremos promover el relevo generacional y los programas de fidelización, inspiración y atracción de nuevos empleados
- Nuevas formas de trabajo utilizando como palancas de transformación el trabajo en remoto y la flexibilidad

# CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

Certificado efr  
Calificación B+



**+85**

medidas  
de conciliación

Política de teletrabajo lanzada  
en 2022 con un modelo  
semipresencial

**90%** ✓

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

**82%** ✓

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



**Viernes  
sin reuniones**

## IMPULSAMOS LA DIVERSIDAD



SENSIBILIZACIÓN  
INTERNA

Formación e-learning

Celebración del  
Día de la Diversidad

Comunidad en intranet  
sobre Conciliación,  
igualdad y diversidad



DIVERSIDAD DE GÉNERO Y  
DE ORIENTACIÓN SEXUAL

Plan de igualdad

Análisis segmentado  
de brecha salarial

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

Género **92%**

Orientación  
sexual **97%**



PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD

Integración social y  
laboral a través de la  
Fundación Integralia DKV

**487**

personas con  
discapacidad en la  
Fundación Integralia DKV

**17**

personas con  
discapacidad en la  
plantilla DKV



DIVERSIDAD  
GENERACIONAL

III edición Mentoring  
Sénior a nuevas  
incorporaciones

II edición Mentoring  
Digital a empleados  
de +60 años

Mentoring Sénior  
a equipos de  
DKV Emprende

Programa Aficiónate!  
Para preparar la nueva  
etapa de jubilación

## LA DIVERSIDAD EN DKV

**61%**

Mujeres



**39%**

Hombres

PARTICIPACIÓN DE LA MUJER  
EN LA DIRECCIÓN

**17%**

Comité de Dirección

**29%**

Directoras de departamento

**52%**

Mandos intermedios y técnicas

MEDIA DE EDAD  
DE LA PLANTILLA

**53,3%**

Entre 30 y 50 años



**46 años**

**40,3%**

Mayores de 50 años

**6,4%**

Menores de 30 años

## INICIATIVAS Y PROYECTOS CON LOS QUE COLABORAMOS

- Adhesión al Chárter de la Diversidad
- Adhesión a Target Gender Equality de Pacto Mundial
- Participación en #RedEWI de INESE
- Firmantes de los Principios de Conducta para las Empresas de la ONU a favor de las personas LGTBI
- Investigación en envejecimiento y sus implicaciones para el talento en colaboración con Fundación SERES

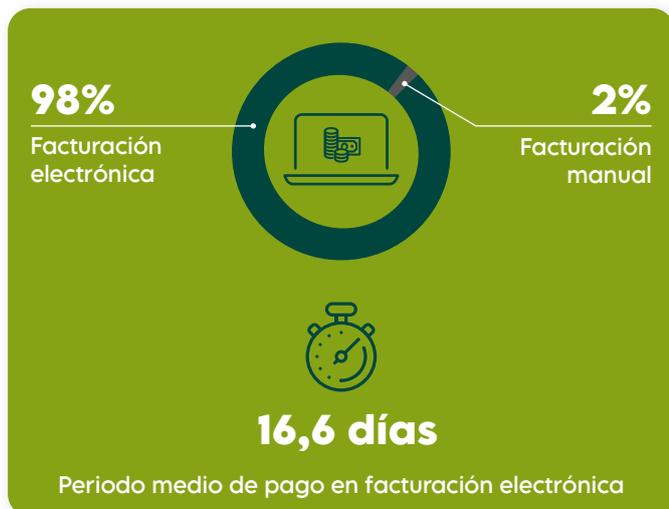
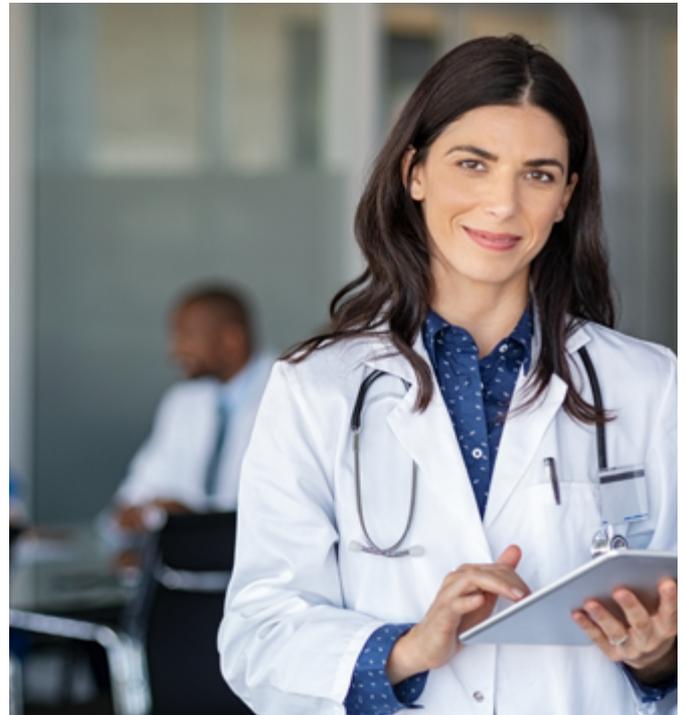
# RELACIONES DE CONFIANZA CON NUESTROS COLABORADORES

## PROFESIONALES SANITARIOS

La confianza y la visión a largo plazo son las bases de la relación de DKV con sus profesionales sanitarios.

A partir de objetivos y valores compartidos como la ética o la sostenibilidad, desarrollamos nuestra actividad con los profesionales a través de las Direcciones médicas, la unidad de Compras asistenciales y la unidad de Espacios de salud.

En 2021 han continuado las iniciativas emprendidas por la pandemia con el objetivo de proteger la salud y bienestar de los profesionales sanitarios.



### PLAN DE DIGITALIZACIÓN PARA PROFESIONALES SANITARIOS

Hemos puesto en marcha un plan para ayudar a los profesionales sanitarios en su digitalización, dotándoles de herramientas gratuitas:

- Herramienta de telemedicina, para visitas médicas a través de video-conferencia o chat.
- Sistema de cita on-line para evitar esperas y llamadas.
- Receta electrónica disponible para todas las farmacias.
- Ficha consultorio sobre los detalles profesionales accesible para pacientes.

#### Plan Libera

El objetivo del Plan Libera es agilizar la gestión de autorizaciones médicas con la colaboración de los profesionales sanitarios. Para lograrlo, continuamos trabajando para poner a su disposición sencillas herramientas que permitan una gestión ágil de las autorizaciones para reducir los tiempos y aumentar la calidad de respuesta a los clientes.

En 2021, hemos suprimido la gestión de autorizaciones médicas de tres nuevos servicios con los que se prevé que se evitarán durante 2022 más de 100.000 autorizaciones.



# EL PORTAL DEL PROFESIONAL SANITARIO (CAP) CUMPLE SU DÉCIMO ANIVERSARIO



**11.489.130**

Actos electrónicos  
en Portal DKV CAP



**+ de 13.000**

Usuarios

El Portal del Profesional Sanitario tiene como finalidad una gran independencia y un mayor control de la información. Los profesionales sanitarios pueden:

- Gestionar sus autorizaciones de forma inmediata.
- Prescribir servicios a los pacientes a través del Plan Libera emitiendo automáticamente las autorizaciones para liberar al cliente de este trámite administrativo.
- Tramitar los bonos del Club de Salud.
- Consultar sus pagos y descargar sus tarifas.
- Conectar vía web service, integrándonos con los sistemas de gestión de grandes hospitales.
- Comunicar diferencias e incidencias de facturación.
- Modificar directamente su cuenta de cobro.
- Descargar información fiscal.

- Recoger información cualitativa de las consultas y profesionales de nuestro cuadro médico a través de la Ficha de Consultorio.
- Recibir avisos y noticias personalizadas.
- Solicitar consultas con Asesoría Jurídica DKV por litigios con asegurados.
- Acceder a central de compras de material clínico.
- Solicitar segunda opinión en enfermedad grave por experto internacional.

El CAP ha demostrado ser una herramienta extraordinaria que busca más horizontes, evolucionando y adaptándose a nuestros tiempos y capacidades, donde no todo quedará en el gran avance que hemos conseguido. En el futuro, queremos seguir creciendo, ser capaces de ofrecer una conexión directa con hospitales y desarrollar, entre otras cosas, la inteligencia artificial aplicada en el CAP, en pleno auge en el campo de la salud.

## Bienvenido al Área Privada del Profesional Sanitario

Un espacio donde podrás realizar tus gestiones y trámites principales.

Usuario

Contraseña

ENTRAR



Registro de proveedores sanitarios.  
Registro de usuario administrativos.

¿Has olvidado tu contraseña?



# PREMIOS MEDICINA Y SOLIDARIDAD

DKV rinde homenaje a los sanitarios por su lucha contra la COVID-19 en una edición especial de los premios Medicina y Solidaridad



La Fundación África Directo, el Dr. Ignacio Díaz de Tuesta Revilla y el Hospital San Juan de Dios de Aljarafe fueron galardonados en la gala de los VII Premios Medicina y Solidaridad DKV, que tuvo lugar en el Museo Reina Sofía de Madrid.

Por primera vez en la historia de estos reconocimientos, referentes en el sector de la sanidad, aparte de los premios, se entregaron cuatro reconocimientos especiales a la Organización Médica Colegial (OMC), al Consejo General de Enfermería (CGE), a la Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI) y a la Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria (SEMFyC).

Los VII Premios DKV Medicina y Solidaridad cuentan con una dotación económica de 10.000 euros para cada una de sus tres categorías.

La Fundación África Directo fue la ganadora en la categoría Premio Organización Solidaria, por un proyecto de mejora de las medidas protectoras frente al contagio por COVID-19. Se trata de la fabricación de equipos de protección individual y ventiladores no invasivos a partir de máscaras de buceo adaptadas por un equipo de médicos e ingenieros españoles, probadas con éxito en España y utilizadas en centros de África y Centro América, carentes de material de protección anti-COVID-19.

El Dr. Ignacio Díaz de Tuesta Revilla fue premiado en la categoría Premio al Profesional Sanitario Solidario por el proyecto Andalucía Respira, una iniciativa de profesionales sanitarios para diseñar en tiempo récord un respirador con capacidad de uso prolongado en UCI en pacientes

COVID, que fuese fácil y rápido de fabricar con materiales industriales accesibles por países sin industria capaz de fabricar respiradores.

El Hospital San Juan De Dios del Aljarafe de Sevilla era galardonado también con el Premio a la Iniciativa en Salud Digital Solidaria por el programa “Tele-Covid: humanizando y optimizando la asistencia en tiempos de pandemia”. Este hospital decidió ofrecer tratamiento domiciliario de pacientes que no requerían un tratamiento específico hospitalario para aquellos pacientes que se sentían solos y angustiados a causa del coronavirus.



**Plan Colabora**

El Plan Colabora es nuestra estrategia de apoyo a los médicos en su actividad asistencial, con el objetivo de facilitarles el cuidado de su propia salud y reconocer su labor profesional.

ÁREAS DE APOYO	SERVICIOS DISPONIBLES
Apoyo a la profesión	<p><b>Formación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Universidad DKV-UNIR:</b> acceso preferente a 28 titulaciones de Máster y Experto Universitario validas en toda Europa</li> <li>• <b>Formación en Telemedicina:</b> webinar sobre Salud Digital a los profesionales médicos DKV, junto con Universidad Internacional de la Rioja</li> </ul> <hr/> <p><b>Asesoramiento especializado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación en Seguridad de Datos:</b> webinar sobre Protección de datos de Salud en consultorios médicos</li> <li>• <b>Distribución preferente de Programa de Dictado Médico:</b> redacción de informes y curso clínico sin usar el teclado</li> <li>• <b>Segunda opinión en enfermedad grave:</b> solicitud de interconsultas a distancia a especialistas internacionales expertos</li> </ul> <hr/> <p><b>Apoyo al consultorio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>App u-Clinic:</b> atención de pacientes DKV por telemedicina, con seguridad y facilitar la gestión de honorarios, agenda, visualización online y receta médica electrónica</li> <li>• <b>Cita Online:</b> programación de citas a pacientes de DKV</li> <li>• <b>Boletín mensual:</b> con información relevantes sobre las prestaciones asistenciales y los valores de responsabilidad de DKV.</li> <li>• <b>Red de Profesionales de Referencia,</b> especialmente implicados en compromisos comunes como el trato al paciente, la participación en planes y proyectos de mejora y el uso eficiente de recursos en desarrollo durante 2021 y 2022</li> </ul>
Bienestar físico y mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Atención continuada:</b> en ausencia del profesional mediante Médico DKV 24 horas</li> <li>• <b>Urgencias:</b> Sistema de activación mediante Médico DKV 24 Horas para trasladar pacientes indispuestos en la consulta durante la exploración</li> </ul>
Reconocimiento profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Premio Colabora a los profesionales sanitarios más valorados</b> por sus pacientes en la plataforma ECO (2ª edición)</li> <li>• <b>Premio Colabora a profesionales que más facilitan la gestión</b> administrativa a sus pacientes mediante la plataforma “Libera” (3ª edición)</li> </ul>



**Dr. Francisco José Juan**  
Director general de Salud

**IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE**

Durante el próximo año continuaremos trabajando en consolidar el contact center sanitario de DKV, Teladddana, con el objetivo de que nuestros asegurados y la población general pueda acceder a servicios de telemedicina.

Además, avanzaremos en la ampliación de los servicios que ofrece esta herramienta.

## MEDIADORES Y AGENTES

La colaboración, la rentabilidad y objetivos de ventas óptimos y el desarrollo profesional fundamentan nuestra relación con los mediadores y agentes.

Durante 2021, hemos llevado a cabo la implantación de la nueva Directiva de Distribución de Seguros Europea para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

En este sentido, DKV promueve la responsabilidad de los mediadores y agentes a través de medidas como el decálogo de venta responsable o el Programa Movimiento Medialia. También se fomenta la contratación digital, concienciando sobre el efecto en el medioambiente.



**48.181.415 €**

Comisiones pagadas a mediadores



**49.781.347 €**

Ventas a través de los canales mediados



**8,2**

Satisfacción de los clientes con el proceso de contratación



**7,1**

Valoración ADECOSE

### NUESTRA RED DE MEDIADORES Y AGENTES



### Programa Movimiento Medialia

En 2021 el Programa Movimiento Medialia cumple su 10º Aniversario. Esta iniciativa para fomentar la sostenibilidad la mediación de seguros ha contado año tras año con el compromiso de los mediadores y agentes que comparten nuestro propósito y valores.

# PROGRAMA MEDIALIA

## ¡MENOS EXCUSAS MÁS IMPACTO PARA TU NEGOCIO!

El programa Movimiento Medialia promueve la participación y la implicación de mediadores y agentes en proyectos relacionados con la sostenibilidad (medioambiente, acción social y gobernanza).

### En 2021...



**825**

participantes únicos



**19.500 €**

donados



**45**

acciones ofrecidas



**797**

reconocimientos



**1.890**

Grupos de interés de mediadores que han participado



**1.200**

árboles plantados por agentes y mediadores

### En los últimos 10 años...

**1.860**

mediadores involucrados



**50.000 €**

donaciones a ONG  
escogidas por los  
mediadores



**+ de 40**

recogidas de juguetes  
y alimentos



**+ de 2.000**

participaciones en  
eventos solidarios



### Red exclusiva

La red exclusiva de mediadores, que únicamente trabaja con DKV, nos permite tener una amplia capacidad de distribución y prestación de servicios a nuestros clientes de forma cercana.

En 2021, hemos superado el objetivo de nuestro proyecto de oficinas comerciales y agencias, con un total de 86 oficinas que combinan la venta presencial y online.

La digitalización de este canal comercial ha continuado durante el año a través de la mejora de procesos y la prospección digital para generar ventas.

### Red corredores

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

A lo largo del último año, avanzamos en nuestras capacidades de conectividad con corredores y corredurías con la implantación de herramientas que facilitan su trabajo de gestión de cartera y de tarificación.

Además, hemos trabajado en nuestra propuesta al mercado corporativo que sumados a la experiencia e interés de nuestros mediadores en este segmento nos permitirán seguir creciendo en este ámbito.



**Pedro Orbe**  
Director general Comercial

#### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En 2022 continuaremos en la senda que llevamos en ambos canales. Daremos continuidad y mayor profundidad a las exitosas iniciativas en desarrollo, entre las que destaca el proyecto de oficinas comerciales que permitirá aumentar la capilaridad con más puntos de venta y capacidades crecientes de servicio.

Con la red exclusiva, impulsaremos especialmente los ramos no salud y la mejora de los sistemas de incentiviación. Además, presentaremos una nueva propuesta de valor con un catálogo de acciones ampliado, capaz de adaptarse mejor a las distintas realidades de cada correduría y corredor.

En definitiva, buscaremos crecimiento sostenible para todos nuestros mediadores y para DKV, con el cliente en el centro de nuestra actuación.

## PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES

La relación con nuestros proveedores de seguros generales es fundamental para la colaboración y la innovación en nuevas ofertas de servicios.

Nuestros valores responsables se trasladan a la selección de proveedores a través de la integración en los procesos de criterios sociales, éticos y ambientales, además de los criterios operativos.



**19**

Proveedores funerarios evaluados en 2021, con una nota media de 8,3



**+ del 47%**

de los siniestros reparables en pintura se realizaron con pintura certificada ecológica



**19.209.328 €**

Pagos a proveedores



**16.399**

Siniestros grabados

## PRINCIPALES INICIATIVAS CON PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES

### Ramo de Decesos

- Formación y capacitación de los gestores de asistencia, con talleres de resiliencia y jornadas motivacionales
- Sesiones de formación sobre vacunación y tests de diagnóstico a nuestros principales proveedores funerarios, ofreciéndoles información y acceso a servicios preventivos para sus empresas, en el marco de nuestro proyecto “Ahora toca ser responsables”

### Ramo de Hogar

- Incremento de las modalidades de video peritaciones como sistemática de análisis de causas y valoración de daños aportando mayor agilidad a la gestión del siniestro
- Continuación de la prestación del servicio de asistencia psicológica telefónica que ha dado una respuesta muy eficaz en un momento de necesidad social



El área de Seguros generales y Vida organiza un encuentro para reconocer a la labor de los Gestores de Asistencia Familiar (GAF) durante la pandemia y recargar energía para el futuro.



**Ignacio López**  
Director de Seguros generales

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En 2022 nos hemos propuesto dinamizar la actividad comercial de los seguros de Decesos, Hogar y Vida en los distintos canales de distribución. Además, trabajaremos para continuar avanzando en:

- Digitalizar y simplificar distintos procesos de contratación y gestión
- Mejorar las bases de datos de proveedores funerarios a través de herramientas y modelos de gestión eficientes
- Consolidar el servicio de Planificación de Funeral y poner en práctica nuevas experiencias piloto
- Mantener, renovar y expandir los acuerdos con proveedores de servicios ecológicos
- Incluir nuevos servicios de prevención de la salud para nuestros clientes de Decesos y mejorar las prestaciones de Asistencia en Viaje
- Implementar nuevos modelos de gestión y de renovación de la cartera

## PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES

Para asegurar la sostenibilidad y responsabilidad en las compras y las relaciones profesionales con los proveedores de servicios generales, DKV establece un proceso de homologación.

Este proceso asegura que tanto durante la contratación como anualmente los proveedores cumplen una serie

de estándares en materia de cumplimiento normativo, responsabilidad social y negocio responsable, gestión ambiental, seguridad y prevención de riesgos laborales y calidad y garantías.

Además, los proveedores deben aceptar el Estatuto de compromisos éticos con grupos de interés de grupo DKV.



**44.770.544 €**

Pagos  
a proveedores



**2.743.701 €**

Compras  
a centros especiales  
de empleo



**95**

Proveedores homologados  
**78%** del gasto



**92% locales**



**31 días**

Periodo medio  
de pago



En 2022, está prevista la implementación de cambios en el proceso de compras que incluirán, entre otras novedades, nuevos cuestionarios de evaluación sobre criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).



**Carlos Martínez**

Adjunto al Consejero delegado y  
Director de Compras y servicios  
generales

### IMAGINAMOS 2022: RETOS CLAVE

En el próximo año, entre los retos y proyectos a abordar, destacan:

- Implantación del nuevo proceso de Solicitud a Pago, por la cual se exigirá la emisión de un pedido para la contratación de un proveedor
- Implantación del nuevo proceso de Gestión de la relación con proveedores con un nuevo procedimiento de aprobación y evaluación
- Aprobación de una nueva Política de Compras
- Proyecto ERGO: proyecto de compras a nivel internacional liderado por DKV Seguros (Bélgica, Polonia, Austria, Bálticos, Grecia)
- Implantación del modelo gestión de inmuebles al nivel 2 de proveedores

# FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV

Desde hace 21 años impulsamos la integración laboral de las personas con discapacidad a través de la Fundación Integralia DKV.

La Fundación tiene como misión la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad física y orgánica con prioridad en la alta discapacidad y con dificultades para incorporarse al mercado laboral.

Para llevar a cabo esta misión, en 2021 se ha continuado avanzando en el Plan Estratégico Horizonte 20-25 a través de la formación y la mejora de la empleabilidad de los 561 profesionales con discapacidad, de algunos de los 7 centros especiales de empleo gestionados por la Fundación que prestan diversos servicios de contact center, BPO, negocio digital y consultoría para DKV y a más de 60 empresas y organizaciones.

Además, con la Escuela Integralia, la Fundación forma a personas con discapacidad, recuperando su autoconfianza después de una discapacidad sobrevenida y desarrollando sus competencias blandas y técnicas cara a su reincorporación en el mercado laboral.

La Fundación impulsa también programas de cooperación internacional al desarrollo en Chile, Colombia y Perú mediante alianzas con entidades locales y sector empresarial.



## HUB DIVERSIDAD DIGITAL

El HUB de Diversidad Digital impulsado en Asturias ofrece un itinerario formativo y laboral centrado en el sector TIC. Durante nueve meses los participantes adquieren competencias profesionales relacionadas con el sector mediante programas formativos.

Este proyecto destaca precisamente por las alianzas y la colaboración transversal entre entidades del tercer sector de la discapacidad, administración pública y sector empresarial. Entre ellas destacan COCEMFE Asturias, los ayuntamientos de Gijón y de Oviedo, y Clúster TIC, institución que cuenta con más de 70 empresas tecnológicas asociadas, y la Federación Asturiana de Empresarios (FADE).

## XXI ANIVERSARIO DE LA FUNDACIÓN

En 2021 la Fundación celebró sus más de dos décadas de compromiso social con un evento especial en el que se reconoció a las empresas, entidades y personas que han acompañado y han hecho posible la labor de la Fundación.

Además, se reflexionó sobre la responsabilidad compartida en el acceso al empleo de las personas con discapacidad.





493

PERSONAS EMPLEADAS



309  
Mujeres

184  
Hombres



2.082

BENEFICIARIOS a nivel nacional



56  
personas insertadas en otras empresas

1.431  
acumulado de inserciones en empresa ordinaria



65

CLIENTES



ESCUELA INTEGRALIA

209  
alumnos

115  
Empleos generados por la Escuela

21 años

DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Colombia  
Perú  
India



3  
PROGRAMAS de cooperación al desarrollo



7

CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO



Madrid  
Badajoz  
Jerez  
Zaragoza  
Sant Just  
Terrassa  
Dènia

¿Dónde está la discapacidad?



CONTACT CENTER



4.100  
llamadas atendidas al día



Fundación INTEGRALIA DKV

# ACTIVISTAS DE LA SALUD: 4 CAUSAS PARA MEJORAR LO QUE NOS RODEA



# NOS ENFRENTAMOS A GRANDES RETOS GLOBALES...



## EMERGENCIA CLIMÁTICA Y CONTAMINACIÓN

- La contaminación del aire provoca **7 millones de muertes prematuras** al año en todo el mundo
- Julio de 2021 fue **el mes más caluroso** a escala mundial desde que se tienen registros



## OBESIDAD INFANTIL

- España ocupa el puesto 12º entre los países con **mayor sobrepeso** y **obesidad infantil** entre niños y jóvenes
- El 35% de menores entre 8 y 16 años en España tiene **exceso de peso**



## BIENESTAR DE LAS MUJERES

- 50% de las mujeres declara que **se cuida mal** o muy mal
- 5 de cada 10 mujeres señala la **falta de tiempo** como el principal motivo para no cuidarse



## INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 49% de personas con discapacidad lleva más de 2 años **buscando empleo**
- 17,2% de personas con discapacidad que han buscado empleo afirman haber sufrido **discriminación**

# Y LA SOCIEDAD ESPERA QUE LAS EMPRESAS RESPONDAMOS...

Las personas son cada vez más conscientes de su poder como consumidores y exigen un compromiso real de las empresas con la sociedad y el medioambiente:

- **74%** de la ciudadanía española considera necesario que las empresas tengan en consideración su **impacto social y ambiental**, además del económico.
- **36%** de la ciudadanía española espera que las empresas inviertan sus recursos de forma prioritaria en la **creación de empleo y prosperidad** compartida.

## NUESTRAS CAUSAS ACTIVISTAS

Somos activistas de la salud. Creemos que un mundo más saludable es posible y estamos comprometidos con lograrlo.

Trabajamos junto a nuestros grupos de interés en cuatro causas clave que contribuyen a construir un mundo más sano y justo para todos: cuidado del medioambiente, inclusión de las personas con discapacidad, alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil y el bienestar de las mujeres.

Fuentes: Cambio climático y salud. La lucha contra el cambio climático, el mayor reto para la salud mundial del siglo XXI (Observatorio salud y medioambiente); Acciones sobre la calidad del aire (PNUMA); Organización Meteorológica Mundial; The heavy burden of obesity (OCDE); Estudio Pasos (Fundación Gasol); Estudio sobre los hábitos de salud de las personas con discapacidad (DKV Instituto de la Vida Saludable); La hora de cuidarse (DKV & Club de Malasmadres); Propósito y Reinención del Capitalismo (CANVAS Estrategias Sostenibles).



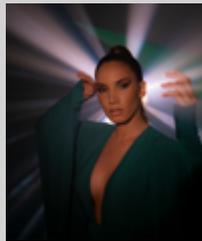
# MENOS PLÁSTICO, MÁS SALUD AMBIENTAL

**Si el planeta no está sano, nosotros tampoco.**

Promovemos acciones que apoyan diferentes causas medioambientales porque no hay salud en un planeta enfermo y nuestro deber es cuidarlo.

## Canciones para los que no quieren escuchar

India Martínez y Dvicio nos ayudan a concienciar a la sociedad a través de la música sobre la importancia de proteger el planeta para cuidar nuestra salud.



## Índice de salud de las ciudades

Estudio de DKV e Idensity que analiza el estado de la salud de 52 ciudades españolas y su población, así como los determinantes sociales de impacto. El objetivo es ofrecer información relevante para promover ciudades más saludables.



## Observatorio cambio climático y salud

Publicamos con ECODES un nuevo observatorio sobre "Cambio climático y salud. La lucha contra el cambio climático, el mayor reto para la salud mundial del siglo XXI", que advierte de la importancia de actuar contra el cambio climático para proteger la salud.

## Bosque memorial

Homenajeamos a nuestros 768 clientes víctimas de la COVID-19 en un acto en el que se plantó un árbol en recuerdo de cada uno de ellos.



## Productos responsables con el medioambiente

Primer seguro de hogar ecológico y primer seguro de decesos ecológico.

## Blog 360

38 artículos publicados en nuestro blog sobre medioambiente.



# MENOS BARRERAS, MÁS INCLUSIÓN



**Tener discapacidad no significa no tener capacidad.**

A través de la Fundación Integralia DKV y otras acciones de sensibilización, luchamos por la integración social y laboral de todas las personas.

## HUB de diversidad digital

Plataforma creada por la Fundación Integralia DKV para ofrecer itinerarios formativos y laborales enfocados a la transformación digital y dirigida a personas con discapacidad que quieran mejorar su empleabilidad.



## XXI Aniversario Fundación Integralia DKV

Celebramos el aniversario de la Fundación con la entrega de 3 premios y 13 reconocimientos a personas e instituciones comprometidas con la discapacidad en un acto en Madrid y en el que se reflexionó sobre la responsabilidad compartida en el acceso al empleo de las personas con discapacidad.

## Arte callejero: "El triunfo de lo cotidiano"

Con motivo del Día de la Discapacidad nos aliamos con el artista Miquel Wert para realizar y exponer en Barcelona un gran mural para visibilizar la importancia de la igualdad y la integración de las personas con discapacidad.





# MENOS PENSAR EN TODO, MÁS CUIDAR DE TI

**Impulsamos el cuidado de la salud y el bienestar de las mujeres** con el objetivo de potenciar hábitos saludables y una mayor igualdad y corresponsabilidad en los cuidados familiares.

## #LaHoraDeCuidarse

Nos aliamos con el Club de Malasmadres para promover el autocuidado de las mujeres a través de actividades enfocadas en la mejora de la salud física y emocional de las madres, en línea con los resultados del estudio “La hora de cuidarse y respirar”.



## Servicios para mujeres

**Línea médica de la mujer:** Teléfono para consultas ginecológicas 24 horas al día, los 365 días del año.

**Línea médica del embarazo:** Teléfono para consultas relacionadas con el embarazo. Disponible todos los días del año.

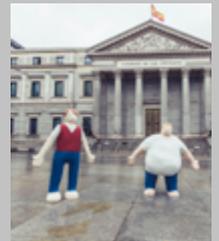


# MENOS COMIDA BASURA, MÁS FRUTA

**Trabajamos para concienciar a la sociedad para mejorar los hábitos saludables desde la infancia** porque creemos que a comer sano se aprende.

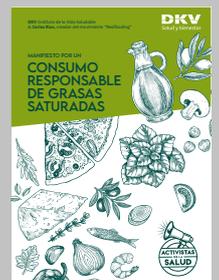
## Me planto ante la obesidad infantil

Plantamos 9 figuras en Barcelona y Madrid con obesidad o sobrepeso para concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de prevenir esta enfermedad y promover hábitos saludables.



## Por un consumo responsable de grasas saturadas

Presentamos junto al nutricionista Carlos Ríos un manifiesto para informar y alertar de los riesgos para la salud del consumo excesivo de determinados tipos de grasas y de los productos ultraprocesados que las contienen.



## Educación para la salud

Publicamos un manifiesto para exigir que los planes educativos incluyan la salud integral con formación en prevención y bienestar, así como la mejora de la inversión en recursos para integrar el cuidado de la salud desde la infancia.



Únete  
al manifiesto

## Proyecto Fluye

Nos unimos a este proyecto creado por la Fundación Trilema en colaboración con Danone con el objetivo de promover la educación en las aulas sobre hábitos saludables y desarrollo de competencias personales para el bienestar.

## Carrera solidaria

Patrocinamos la Carrera Antena Solidaria con el objetivo de impulsar hábitos saludables y contribuir a la creación de oportunidades para las generaciones más jóvenes de Ghana, proporcionándoles una educación digital a través de la ONG NASCO Feeding Minds.



# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA



# INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

## RESULTADOS DEL EJERCICIO 2021

El resultado antes de impuestos de DKV ha alcanzado los 58,5\* millones de euros, un 3% superior al del año anterior (56,7\*). El volumen de primas de DKV devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 790 millones de euros, lo que ha supuesto una disminución del 10% sobre el año anterior debido a la salida del perímetro de consolidación de Marina Salud S.A. Eliminado ese efecto, el crecimiento habría sido de un 6%. Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A, ha obtenido un resultado bruto de 54,9 millones de euros. El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 770 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 6% sobre el año anterior.

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

## COVID-19

La pandemia por la COVID-19, otro año más, ha continuado impactando en nuestras vidas de manera trágica. En esta complicada situación, la compañía ha mantenido los niveles de servicio y de atención a sus clientes, potenciando canales no presenciales, como la telemedicina, para seguir permitiendo el acceso a la asistencia sanitaria.

El plan de continuidad de negocio de la empresa ha seguido funcionando satisfactoriamente, sin que la situación afectara a los procesos críticos en ningún momento. La compañía ha ido actualizando sus iniciativas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la pandemia en sus clientes, mediadores, proveedores, e incluso en la población española en su conjunto, para adaptarlas a la situación de la pandemia.

Los gravísimos efectos económicos que tuvo la pandemia en el año 2020 en nuestro país solo se han corregido parcialmente en 2021, y llevará al menos otro año más volver a los niveles del PIB del año 2019.

Durante el año 2021, tanto el ramo de asistencia sanitaria como los ramos de enfermedad y decesos han visto incrementada su siniestralidad a causa de la pandemia.

## HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores de relevancia.

## PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2022

La prolongada incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y sus consecuencias económicas obligan a ser extremadamente cautelosos. Parece que el panorama económico no mejorará al ritmo esperado previamente y el entorno para la actividad aseguradora no se considera que vaya a hacerlo de manera significativa, acentuándose la fuerte competencia existente en el sector de la salud. Para hacer frente a estos riesgos, DKV 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 2021 a 13.644.956,77 € para DKV, y a 11.859.226,30 € para la sociedad dominante.

En 2020, el gasto por Impuesto sobre Sociedades ascendió a 14.267.526,00 € para DKV, y a 12.833.706,26 € para la sociedad dominante.

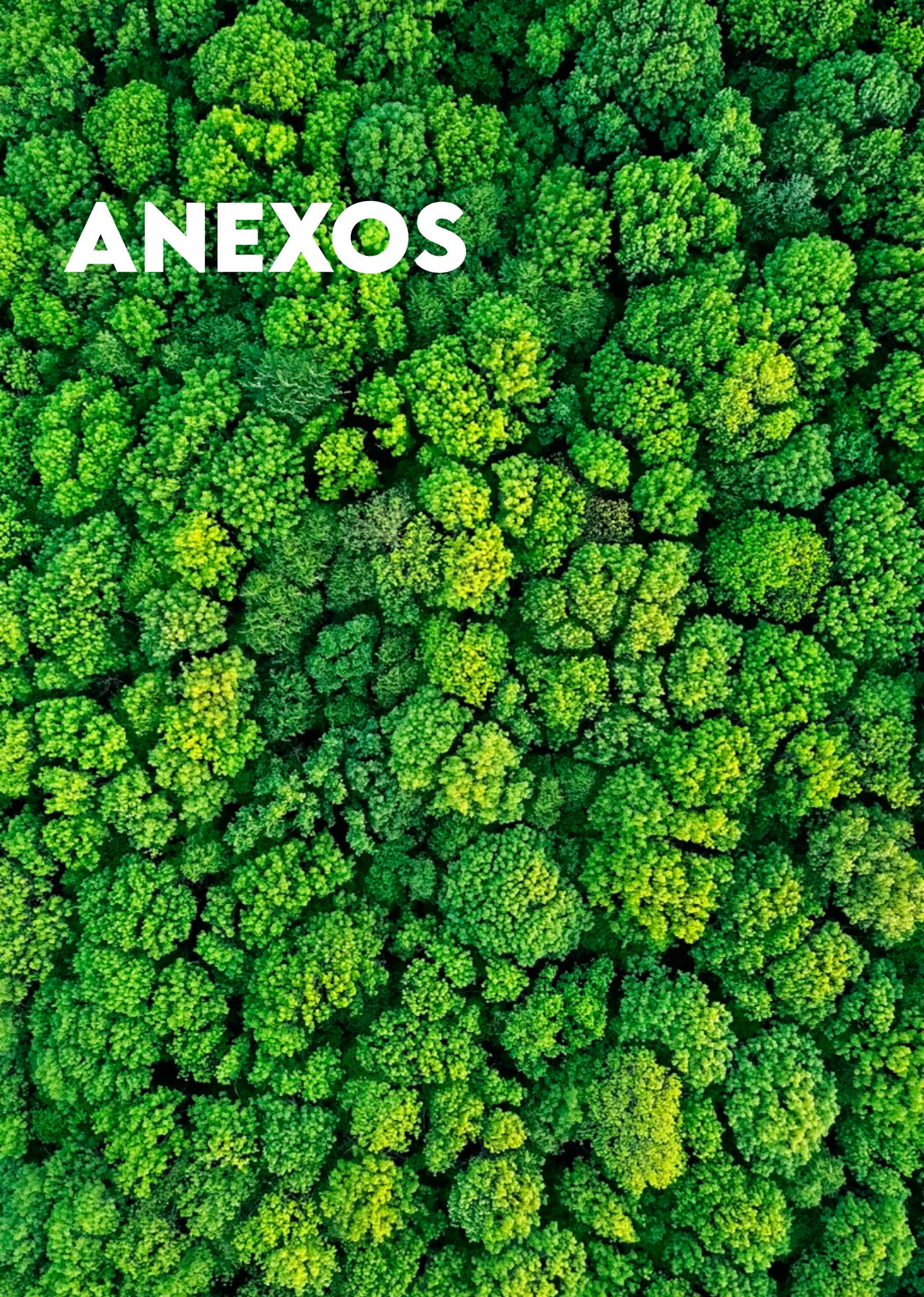
No se han recibido subvenciones públicas en el ejercicio (al igual que en 2020).

## INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

DKV ha desarrollado las actividades que el Plan Voluntad plantea a través del departamento I+D productos y servicios, buscando mejorar y ampliar sus líneas de productos para adaptarlos a las nuevas necesidades del mercado.

## ACCIONES PROPIAS

Las sociedades integrantes de DKV no han adquirido acciones propias durante el ejercicio.

An aerial, top-down view of a dense forest. The canopy is a vibrant green, with individual tree crowns visible as darker green patches against the lighter green background. The overall texture is highly detailed and repetitive, creating a sense of a vast, healthy woodland.

# ANEXOS

# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

DKV elabora anualmente un estudio de materialidad con el objetivo de identificar cuáles son los asuntos relevantes para sus grupos de interés, 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:

- Los estándares establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) para la identificación, priorización y reporte de los temas relevantes.
- Pautas establecidas por AA1000 AP en su última edición de 2019 sobre inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto.

Además, se ha tenido en cuenta la recomendación de la CNMV, en línea también con los nuevos estándares GRI 3 una doble perspectiva de como impactan los temas en el desempeño de la compañía y como esta impacta en los distintos grupos de interés.

## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

Se han analizado diversas fuentes y recursos que permiten identificar tanto los asuntos que son tendencia para el sector asegurador como aquellas cuestiones relevantes para la estrategia de DKV y 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 una encuesta a nuestros grupos de interés en la que hemos obtenido más de 1.900 respuestas. Asimismo, se han considerado las opiniones de prescriptores sectoriales y sociales.

En la priorización interna de los asuntos se han realizado encuestas a empleados, incluyendo directivos de áreas clave de DKV.

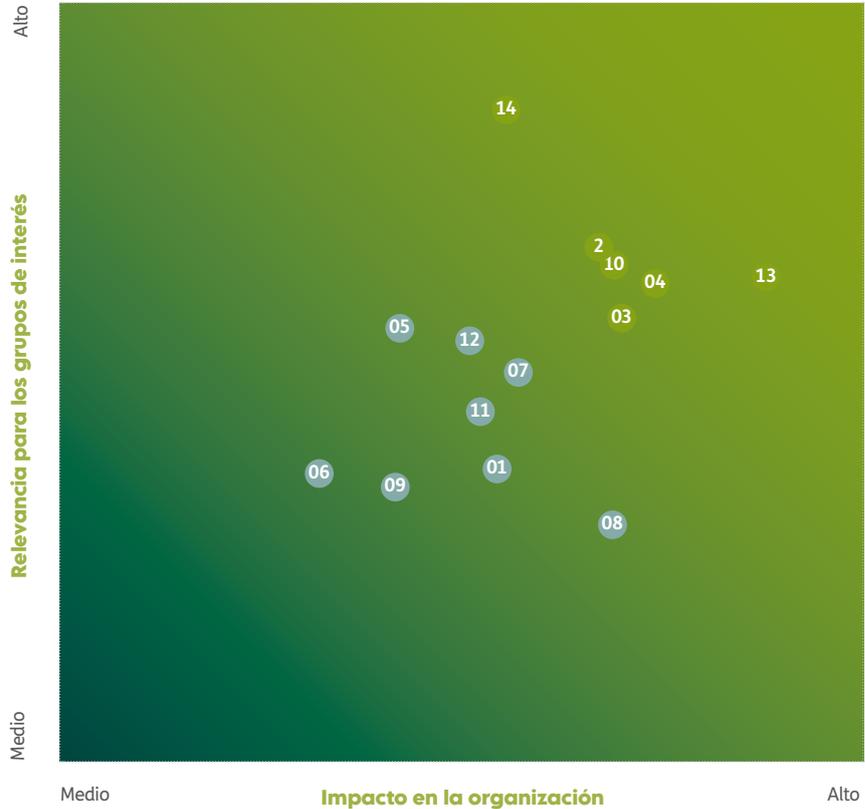
La consolidación de estos resultados ha permitido obtener como resultado la siguiente matriz de materialidad:

**Asuntos críticos / prioridades estratégicas**

- 13 Experiencia cliente y transparencia
- 14 Contribución a la comunidad y a los ODS
- 4 Innovación y digitalización de productos, servicios y procesos
- 2 Ética empresarial e integridad
- 10 Desarrollo del talento de los profesionales
- 3 Protección de datos y ciberseguridad

**Asuntos relevantes / gestión proactiva**

- 12 Promoción del bienestar en la sociedad
- 7 Relación con mediadores
- 5 Avance en la transición energética
- 11 Seguridad y Salud ocupacional
- 8 Relación con profesionales sanitarios
- 1 Productos sostenibles y responsables
- 9 Relación con Proveedores de seguros y servicios generales
- 6 Riesgos y oportunidades climáticas



## VALIDACIÓN

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

## REVISIÓN

En 2021 se llevó a cabo una nueva edición del 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 del presente informe.

# INDICADORES GRUPO DKV

## FINANCIEROS

DE UN VISTAZO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Primas adquiridas, seguro directo (Miles de EUR)	818.237	865.174	793.234	-8%
Beneficios netos (miles de EUR)	35.091	42.084	45.321	8%
Beneficios antes de impuestos (Miles de EUR)	47.451	56.720	58.548	3%
Patrimonio neto (Miles de EUR)	279.517	294.269	286.562	-3%
Inversiones valor contable (Miles de EUR)	678.608	777.920	666.832	-14%
Asegurados	1.750.034	1.918.127	1.873.959	-2%
Número medio de empleados	754	762	761	-
Primas adquiridas, seguro directo (excluyendo Marina Salud) (Miles de EUR)	686.662	735.395	793.234	8%
Total Primas/Empleado (Miles de EUR)	911	965	1.042	8%

DKV EMPRESA RENTABLE QUE CREA VALOR	2019	2020	2021	DIF.20/21
Beneficios netos (EUR)	35.090.550	42.083.500	45.321.227	8%
Asegurados Grupo DKV	1.750.034	1.918.127	1.873.959	-2%
Primas netas Grupo DKV (EUR)	818.237.319	865.173.765	793.233.964	-8%
Costes de operación (EUR)	663.695.092	695.679.182	681.072.058	-2%
Salarios y beneficios de los empleados (EUR)	107.786.471	112.872.220	53.195.722	-53%
Pagos a gobiernos: impuesto de sociedades de España (EUR)	11.404.429	14.267.526	13.644.957	-4%

SINIESTRALIDAD NETA (%)	2019	2020	2021	DIF.20/21
	81,1	80,4	76	-4,4

PORCENTAJE DE BAJAS DE ASISTENCIA SANITARIA (%)	2019	2020	2021	DIF.20/21
	13,6	12,18	13,28	1,1

VOLUMEN DE PRIMAS POR RAMO (EUR)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Primas Asistencia Sanitaria	570.842.000	620.547.318	678.316.847	9%
Primas Renta	30.750.868	30.581.924	29.210.829	-4%
Primas Accidentes	3.891.939	3.584.163	3.304.321	-8%
Primas Hogar (DKV y ERGO Generales)	12.019.605	11.263.999	10.673.692	-5%
Primas Decesos	59.694.386	60.697.514	63.405.669	4%
Primas Vida	9.463.103	8.719.802	8.322.606	-5%
<b>Total primas Grupo DKV</b>	<b>686.661.901</b>	<b>735.394.719</b>	<b>793.233.964</b>	<b>8%</b>

No incluyen Marina Salud.

VOLUMEN DE ASEGURADOS POR RAMO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Asegurados Asistencia Sanitaria	812.941	993.317	1.101.136	11%
Asegurados Renta	57.561	53.374	49.137	-8%
Asegurados Accidentes	41.845	31.940	28.062	-12%
Asegurados Hogar	61.272	56.843	53.482	-6%
Asegurados Decesos	603.440	607.003	625.630	3%
Asegurados Vida	18.409	16.912	16.512	-2%
<b>Total asegurados Grupo DKV</b>	<b>1.595.468</b>	<b>1.759.389</b>	<b>1.873.959</b>	<b>7%</b>
Asegurados UMLF	9.869	9.676	10.030	4%

No incluyen Marina Salud.

PÓLIZAS POR RAMO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Asistencia Sanitaria	314.142	374.871	419.276	12%
Renta	48.349	44.580	41.529	-7%
Accidentes	11.453	10.702	9.803	-8%
Hogar	61.272	56.943	53.482	-6%
Decesos	250.234	260.897	272.194	4%
Vida	15.382	14.643	14.029	-4%

## NEGOCIO POR RAMOS

ASISTENCIA SANITARIA (INCLUYE DKV Y UMLF)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Primas netas (EUR)	570.842.000	620.547.318	678.316.847	9%
Asegurados	812.941	993.317	1.101.136	11%
Nº de Actos asistenciales de Asistencia Sanitaria	10.839.424	10.493.057	12.362.272	18%
Pagos realizados a profesionales sanitarios	408.605.954	394.828.019	492.486.686	25%
Dinero gastado en pagar actos médicos vs primas (%)	71,6	63,6	72,6	9,00

ATENCIÓN PRIMARIA	2019	2020	2021	DIF.20/21
Consultas (presencial y telemedicina)	1.069.352	1.072.542	1.194.647	11%

PRINCIPALES ACTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2019	2020	2021	DIF.20/21
Consultas de atención especializada (presencial y telemedicina)	2.860.048	2.534.326	3.305.050	30%
Ingresos hospitalarios	44.860	37.426	40.655	9%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	12.613	12.431	15.398	24%
Partos totales	2.945	2.805	3.209	14%
Pruebas diagnósticas	2.811.699	2.674.180	3.180.000	19%
Número de clientes con tratamientos oncológicos	7.242	7.171	7.707	7%
Pruebas médicas rechazadas vs autorizadas (%)	2,0	4,3	3,6	-0,6

SEGUROS DE REEMBOLSO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Nº de facturas presentadas por clientes	274.717	275.848	291.584	6%
Importe reembolsado a clientes	23.083.729	20.893.706	24.145.706	16%

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2019	2020	2021	DIF.20/21
Nº de servicios complementarios comercializados por DKV Club Salud y Bienestar *	2.903	3.968	23.452	491%
Nº de asegurados que han utilizado servicios complementarios**	26.188	90.978	163.165	79%
Nº de pacientes atendidos en los espacios de salud	237.668	214.024	244.121	14%
Centros mixtos y policlínicos	22	22	22	-
Centros dentales	2	2	2	-
Nº de empresas que forman parte de Salud&Co	47	53	65	23%
Número de casos de gestión TPA internacional	2.212	1.657	3.479	110%
Número de facturas procesadas BPO internacional	42.250	40.790	52.730	29%

\* Bonos facturados incl. TPV de 76.870 bonos emitidos.

\*\* Logins de 47.244 usuarios.

<b>RENTA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Primas Netas (EUR)	30.750.868	30.581.924	29.210.829	-4%
Asegurados	57.561	53.374	49.137	-8%
Pólizas	48.349	44.580	41.529	-7%
Pagos (EUR)	14.126.845	15.145.566	15.408.431	2%
Siniestros grabados	9.158	10.300	10.088	-2%

<b>ACCIDENTES</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Primas netas (EUR)	3.891.939	3.584.163	3.304.321	-8%
Asegurados	41.845	31.940	28.062	-12%
Pólizas	11.453	10.702	9.803	-8%
Pagos (EUR)	692.518	604.870	491.087	-19%
Siniestros grabados	621	355	330	-7%

<b>HOGAR</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Primas Netas (EUR)	12.019.605	11.263.999	10.673.692	-5%
Asegurados	61.272	56.843	53.482	-6%
Pólizas	61.272	56.943	53.482	-6%
Pagos (EUR)	6.027.892	5.552.106	5.119.215	-8%
Siniestros grabados	13.030	12.075	11.556	-4%

<b>DECESOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Primas Netas (EUR)	59.694.386	60.697.514	63.405.669	4%
Asegurados	603.440	607.003	625.630	3%
Pólizas	250.234	260.897	272.194	4%
Pagos (EUR)	15.232.433	17.900.208	18.367.912	3%
Siniestros grabados	4.312	5.042	4.843	-4%

<b>VIDA</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Primas netas (EUR)	9.463.103	8.719.802	8.322.606	-5%
Asegurados	18.409	16.912	16.512	-2%
Pólizas	15.382	14.643	14.029	-4%
Pagos (EUR)	16.656.577	18.792.586	17.920.854	-5%
Siniestros grabados	600	706	657	-7%

MUTUALIDADES	2019	2020	2021	DIF.20/21
Número de clientes MUFACE	190.237	192.774	194.215	1%
Número de clientes MUGEJU	6.289	6.300	7.708	22%

## ATENCIÓN AL CLIENTE

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DKV	2019	2020	2021	DIF.20/21
Número de quejas y reclamaciones	3.631	5.496	8.007	46%
Número total de quejas	1.734	2.765	2.819	2%
Número total de reclamaciones	1.897	2.731	5.188	90%
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	98	96	94	-2
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (días)	11	11	14	27%
Resultados a favor de la compañía (%)	65	62	49	-13
Resultados a favor del cliente (%)	20	22	24	2
Resultados acuerdo entre las partes (%)	11	14	23	9
Resultados desestimado (%)	4	2	4	2

## QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMO

QUEJAS Y RECLAMACIONES DKV	2019	2020	2021	DIF.20/21
Total asistencia sanitaria	3.301	5.209	7.599	46%
Total renta	98	120	138	15%
Total accidentes	9	2	5	150%
Total hogar	82	43	65	51%
Total decesos	137	119	194	63%
Total vida	4	3	6	100%

QUEJAS Y RECLAMACIONES CAM	2020	2021	DIF.20/21
Número de quejas y reclamaciones	36	47	31%
Número total de quejas	8	0	-100%
Número total de reclamaciones	28	47	68%
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	100	100	0%
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones [Días]	9	5	-44%
Resultados a favor de la compañía [%]	50	66	0,3
Resultados a favor del cliente [%]	28	13	-0,5
Resultados acuerdo entre las partes [%]	19	21	0,1
Resultados desestimado [%]	3	0	3,0

QUEJAS Y RECLAMACIONES UMLF	2020	2021	DIF.20/21
Número de quejas y reclamaciones	22	8	-64%
Número total de quejas	4	1	-75%
Número total de reclamaciones	18	7	-61%
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	89	100	0,1
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones [Días]	20	34	70%
Resultados a favor de la compañía [%]	89	88	0,0
Resultados a favor del cliente [%]	11	0	-11,0
Resultados acuerdo entre las partes [%]	0	12	-
Resultados desestimado [%]	0	0	-

## CANAL MEDIACIÓN

INDICADORES CLAVE DEL CANALES DE MEDIADOS	2019	2020	2021	DIF.20/21
Nº de agentes exclusivos	1.507	1.502	1.186	-21%
Nº de oficinas comerciales	24	44	86	95%
Nº de corredores y corredurías	2.529	2.560	2.302	-10%
Nº de agentes vinculados	133	136	119	-13%
Nº operadores de bancaseguros	17,0	15,0	16,0	7%
Nº de partners digitales	18	20	22	10%

PAGOS A DISTRIBUIDORES	2019	2020	2021	DIF.20/21
Total pagado en concepto de comisiones	30.299.623	40.359.237	48.181.415	19%

VALOR DE VENTAS POR CANAL (EUR)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Canal mediación (red exclusiva y red corredores)	36.143.933	43.430.220	49.781.347	15%
Grandes cuentas y alianzas	29.703.167	26.413.443	24.848.405	-6%
Canal Call Center (4 call centers)	3.743.902	15.320.209	15.580.297	2%
Canal digital: E-commerce	3.204.173	8.403.358	10.859.390	29%
Venta directa en oficina: Gestores de negocio directo	9.936.054	10.791.909	11.503.253	7%

## PROFESIONALES SANITARIOS

PROFESIONALES SANITARIOS	2019	2020	2021	DIF.20/21
Actividad asistencial (nº de actos)	10.839.424	10.493.057	12.362.272	18%
Pagos realizados a profesionales sanitarios	408.605.954	394.828.019	492.486.686	25%

GESTIÓN Y FACTURACIÓN	2019	2020	2021	DIF.20/21
Incidencias de facturación tramitadas	35.738	41.596	47.768	15%
Puntos de servicio de alta en el Portal DKV CAP	18.446	17.299	15.880	-8%
Nº de actos electrónicos en nuestro Portal DKV CAP	9.719.258	9.322.638	11.489.130	23%
Porcentaje de facturación manual	2	5,83	2,26	-3,6
Porcentaje de facturación electrónica	98	94,17	97,74	3,6
Periodo medio de pago en facturación electrónica (días)	14,56	13,67	15,56	1,9

EL CUADRO MÉDICO DE DKV	2019	2020	2021	DIF.20/21
Puntos de servicio	49.013	50.479	50.400	0%
Centros hospitalarios	250	249	267	7%

## PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES

PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES	2019	2020	2021	DIF.20/21
Total pago a proveedores del área de seguros generales (EUR)	21.260.325	19.952.361	19.209.328	-3,7%
Siniestros grabados	17.342	17.117	16.399	-4,2%

## PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES

PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES	2019	2020	2021	DIF.20/21
Total pagos a proveedores (EUR)	40.424.587	41.360.749	44.770.544	8%
Compras a centros especiales de empleo (EUR)	2.744.470	2.376.743	2.743.701	15%
Proveedores totales de SSGG	1.469	1.333	1.374	3%
Número de proveedores homologados	114	125	95	11%
Porcentaje de gasto de la compañía en proveedores homologados	77	80	78	-2,00
Periodo medio de pago	22,9	37,19	31,42	-16%
Porcentaje de gasto con pedido (*)	53	63	51	-19%

\*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.

## PERSONAS

LAS PERSONAS EN DKV DE UN VISTAZO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Número de Empleados propios a 31/12 (Personas)	754	848	890	5%
Objetivo año próximo nº de empleados propios	760	848	900	6%
Plantilla efectiva (Personas)	736,5	828,6	864,7	4%
Nuevas incorporaciones (no incluye interinos)	30	71	77	8%
Nº de personas subcontratadas	163	330	110	-67%
Vinculación con nuestro proyecto (bajas)	69	49	60	22%
Estabilidad en el empleo indefinido (%)	95,76	92,52	92,02	-0,5
Primas por empleados (EUR)	910.692	867.211		-100%
Número de empleados en sedes centrales	423	502	551	10%
Número de empleados en sucursales	331	346	339	-2%
Edad media de la plantilla	46,5	46	46,5	1%

ANTIGÜEDAD MEDIA POR GÉNERO (AÑOS)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Media de la plantilla	17,53	16,17	15,83	-2%
Mujeres	16,6	15,16	15,14	0%
Hombres	19,02	17,76	16,9	-5%

EMPLEADOS POR GÉNERO	2019	2020	2021	DIF.20/21
Nº de mujeres	Nueva tabla 2020	519	542	4%
Nº de hombres	Nueva tabla 2020	329	348	6%

EMPLEADOS POR EDAD	2019	2020	2021	DIF.20/21
Menores de 30 años	Nueva tabla 2020	54	72	33%
Entre 30 y 50 años	Nueva tabla 2020	452	457	1%
Mayores de 50 años	Nueva tabla 2020	342	348	2%
Edad media de la plantilla	47	46	46,5	1%

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2019	2020	2021	DIF.20/21
Dirección	Nueva tabla 2020	43	50	16%
Técnicos /directores de sucursal	Nueva tabla 2020	323	388	20%
Administrativos/Gestión/Otros	Nueva tabla 2020	482	452	-6%

Datos de empleados a 31 de diciembre. Incluye empleados en Andorra: 4 en 2020 y 9 en 2021.

EMPLEADOS POR MODALIDAD DE CONTRATO		2020	2021	DIF. 20/21
Indefinido	T. completo	733	756	3%
	T. parcial	56	63	13%
Temporal	T. completo	54	66	22%
	T. parcial	5	5	0%

Datos de empleados a 31 de diciembre. Incluye empleados en Andorra: 4 en 2020 y 9 en 2021.

TIPO DE JORNADA*	2019	2020	2021	DIF.20/21
Jornada reducida mujeres	37	34	29	-15%
Jornada reducida hombres	0	2	0	-100%

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

REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS (EUR)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal	1,32	1,26	1,25	-1%
Salario mínimo interprofesional	12.600	13.300	13.510	2%
Salario mínimo hombres	16.678	16.827	16.827	0%
Salario mínimo mujeres	16.678	16.827	16.827	0%
Gasto Total de Personal	46.583.390	47.907.142	48.595.299	1%
Coste medio por empleo	61.782	56.494	54.602	-3%
Ratio de compensación total anual	11,9	16,2	15,1	-7%

BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN LABORAL*	2020	2021
Directores generales	0	0
Directores de departamento	11,1	16,91
Mandos intermedios y Especialistas	19,86	18,11
Responsables de equipo, técnicos y otros	21,7	14,96
Comerciales, técnicos junior	6,9	15,55
Gestores	7,3	13,39
Administrativos	2,6	-3,79
<b>BRECHA GLOBAL PROMEDIO</b>	<b>38,64</b>	<b>38,3</b>

Fórmula= (remuneración media hombres – remuneración media mujeres) / remuneración media hombres\*100. Se tiene en cuenta la retribución fija de las personas a 31-12-2021 más variable, teniendo en cuenta el % de jornada. En la categoría de directores generales, no hay mujeres. Afecta la antigüedad y el personal directivo masculino.

\*En 2021 se ha realizado una auditoría retributiva por género para el año 2020 y la brecha ajustada resultante corresponde al 7%.

NUEVAS INCORPORACIONES (CON CONTRATO INDEFINIDO)	2019	2020	2021	DIF. 20/21
Incorporación de nuevos trabajadores (Personas)	31	35	62	77%
Mujeres	17	20	34	70%
Hombres	14	15	28	87%
Tasa nuevas incorporaciones*		4,37	1,93	-2,44

\*Nuevas incorporaciones/((Personal al inicio del periodo+ personal al final del periodo)/2)\*100

DESGLOSE DE LA TASA DE NUEVAS INCORPORACIONES	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menor 30 años	21,4	0	3,3	11,1
30-50 años	4,2	11,2	6,6	13,9
Más de 50 años	0,6	0,5	2,8	3,8
Total	4,0	4,7	6,4	18,3

BAJAS DE EMPLEADOS*	2019	2020	2021	DIF.20/21
Ceses Voluntarios	28	10	15	50%
Excedencias voluntarias	6	0	4	-
Excedencias por cuidado de hijos	2	1	0	-100%
Despidos	14	23	6	-74%
Fines de contratos	10	15	23	53%
Jubilaciones, Incapacidad Permanente o fallecimiento	10	10	11	10%

\*Solo empleados con contrato a tiempo completo que solicitan reducción.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2019	2020	2021	DIF.20/21
<b>MUJERES</b>				
Dirección	8	8	12	50%
Técnicos/Directores de sucursal	166	159	209	31%
Administrativos/Gestores/Otros	283	337	305	-9%
<b>HOMBRES</b>				
Dirección	29	31	35	13%
Técnicos/Directores de sucursal	179	158	203	28%
Administrativos/Gestores/Otros	89	125	102	-18%

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2021
<b>ROTACIÓN POR GÉNERO</b>	
Rotación media	4,3
Rotación media mujeres	3,9
Rotación media hombres	5,0
<b>ROTACIÓN MEDIA POR EDAD</b>	
Menores de 30 años	42,9
Entre 30 y 50	6,1
Mayores de 50 años	-30,4

\*Nueva tabla 2021

PORCENTAJES DE MUJERES EN LA DIRECCIÓN (%)	2019	2020	2021	DIF.20/21
Comité de dirección	20,0	20,0	16,6	-3,4
Directoras de departamento	26,1	19,4	28,6	9,25
Mandos intermedios y técnicos (antes era: Técnicas/Directoras de sucursal)	48,1	51,0	51,7	0,71

INCORPORACIÓN TRAS BAJA MATERNAL/PATERNAL	2019	2020	2021	DIF.20/21
Mujeres que se deberían haber incorporado tras baja maternal.	18	13	25	92%
Hombres que se deberían haber incorporado tras baja paternal.	9	9	7	-22%
Mujeres que regresan tras la baja	18	13	25	92%
Hombres que regresan tras la baja	9	9	7	-22%
Tasa de regreso tras baja maternal (%)	100	100	100	-
Tasa de regreso tras baja parental (%)	100	100	100	-
Número total de las personas que tuvieron derecho al permiso maternal y paternal	Nuevo 2021	Nuevo 2021	29*	-

\*21 mujeres y 8 hombres sin contar las de 2020.

DIVERSIDAD	2019	2020	2021	DIF.20/21
Personas con discapacidad en plantilla DKV	14	17	17	0%
Personas con discapacidad en plantilla Fundación DKV Integralia	483	429	449	5%
Número de nacionalidades en DKV*	9	11	10	-9%
Número de empleados extranjeros en DKV *	6	15	18	20%

\*\*Se excluye España y Andorra.

BECARIOS	2019	2020	2021	DIF.20/21
Total becarios	105	85	96	13%
Número puestos cubiertos	9	13	16	23%
Porcentaje de becarios contratados (%)	9	15	17	9%

HORAS DE FORMACIÓN NO COMERCIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL*	2019	2020	2021	DIF.20/21
<b>MUJERES</b>				
Dirección	421	378	697,8	85%
Técnicos/Directores de sucursal	4.322	4.631	7.888	70%
Administrativos/Gestores/Otros	5.739	4.581	5.843	28%
<b>HOMBRES</b>				
Dirección	1.601	1.274	1.457	14%
Técnicos/Directores de sucursal	5.105	4.170	7.285	75%
Administrativos/Gestores/Otros	3.316	2.169	1.717	-21%

\*Se incluyen las horas de formación presencial y no presencial.

<b>FORMACIÓN NO COMERCIAL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
<b>VALORES</b>				
Número de cursos	38	17	45	165%
Número de participaciones	836	1423	2944	107%
<b>INDIVIDUALIZADA</b>				
Participación	1.845	2.357	23	-99%
Número de horas	8.405	10.630	2.946	-72%
<b>IDIOMAS</b>				
Número de participaciones	227	287	230	-20%
<b>E-LEARNING</b>				
Número de participaciones	2.018	2.060	8.735	324%
<b>FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>				
Participantes	161	50	727	1354%
Horas	794	184	1.536	735%
<b>RESUMEN</b>				
Inversión total en formación	556.207	471.261	509.339	8%
Horas de formación no comercial por empleado	27	20	28	38%
Participaciones de mujeres	2.096	3.903	14.429	270%
Participaciones de hombres	1.660	1.632	10.458	541%
Índice global de satisfacción de formación no comercial (Índice valoración sobre 5)	4,55	3,5	4,3	23%
Horas	20.503	17.203	24.887	45%

<b>FORMACIÓN COMERCIAL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF.20/21</b>
Horas	63.270,0	79.221,0	82.990,0	5%
Participaciones	11.851,0	23.833,0	21.538,0	-10%
Cursos	694,0	888,0	735,0	-17%
Inversión en formación comercial (EUR)	264.955,0	146.839,0	102.141,0	-30%
Media de acciones diarias	3,0	4,0	3,0	-25%
Índice de calidad de la formación comercial	4,8	4,8	4,1	-14%
<b>POR TIPO DE PROFESOR</b>				
<b>Interna (presencial + online)</b>				
Horas	55.047	73.088	72.961	0%
Participaciones	10.171	22.333	20.375	-9%
Cursos	554	669	564	-16%
<b>Externo: consultor externo</b>				
Horas	3.910	1.473	7.666	420%
Participaciones	429	97	360	271%
Cursos	17	4	11	175%
<b>Ocasional</b>				
Horas	4.313	4.660	2.364	-49%
Participaciones	1.251	1.403	803	-43%
Cursos	123	215	160	-26%
<b>POR TIPOLOGÍA</b>				
<b>De acceso</b>				
Porcentaje (%)	38	42,37	43,97	1,6
<b>Continua</b>				
Porcentaje (%)	62	57,63	56,03	-1,6
<b>Presencial</b>				
Horas	17.043	9.323	17.812	91%
Participaciones	4.653	2.691	11.502	327%
Cursos	505	415	524	26%
<b>E-learning -mixta</b>				
Horas	46.227	69.899	65.178	-7%
Participantes (participaciones)	7.198	21.142	10.036	-53%

VALORES DE ACCIDENTALIDAD*	2019	2020	2021
<b>ÍNDICES**</b>			
Índice de frecuencia Hombres	0	0	0,0
Índice de frecuencia Mujeres	1,3	0	0,0
Índice de gravedad Hombre	0,0	0	0,0
Índice de gravedad Mujeres	0,0	0	0,1
Índice de Incidencia Hombres	0,0	0	5,7
Índice de Incidencia Mujeres	2,2	0	5,5
<b>ACCIDENTES</b>			
Duración media (días)	3,0	0	47
Accidentes laborales sin baja	9	1	3
Accidentes laborales con baja	5	4	2
Total accidentes Hombres	1	2	2
Total accidentes Mujeres	13	3	3
En jornada laboral	2	1	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	0
<b>DÍAS DE BAJA POR TIPO DE ACCIDENTE</b>			
In itinere por caídas	5	1	0
In itinere de tráfico	57	43	5
Otros motivos	0	2	0
Días totales de baja	62	46	104

\*Horas trabajadas en 2021: 1.442.690

\*\*Índice de frecuencia: nº accidentes de trabajo/nº horas trabajadas \*1.000.000. Se contabilizan los accidentes con baja y sin baja a excepción de los in itinere

Índice de gravedad: nº jornadas perdidas por accidente de trabajo/nº horas trabajadas\*1.000

Índice de incidencia: nº accidentes totales/ nº trabajadores\*1.000. Se contabilizan los accidentes con baja, sin baja e in itinere

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	2019	2020	2021	DIF. 20/21
Número de personas formadas (nuevos ingresos)	12	37	52	41%
Número de personas formadas (becarios)	38	42	45	7%
Número de representantes en comités de Seguridad y Salud	10	10	10	0%
Número de delegados de prevención	11	12	14	17%

ABSENTISMO	2019	2020	2021	DIF. 20/21
Número de horas de absentismo de la plantilla	43.201	45.187	42.785	-5%

Para la obtención de la información correspondiente a las horas de absentismo, se han considerado las ausencias por incapacidad temporal y accidentes de trabajo.

VOLUNTARIADO	2019	2020	2021	DIF. 20/21
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	683	347	364	5%
Número de empleados que participan en las acciones de voluntariado	nd	267	234	-12%
Horas de voluntariado de empleados en horario laboral	326	96	142	48%
Horas de voluntariado de empleados fuera de horario laboral	2.991	1.754	2.010	15%
Número de proyectos de voluntariado apoyados (Proyectos)	41	8	16	100%

## MEDIOAMBIENTE

RECURSOS NATURALES	2020	2021	DIF. 20/21
Consumo total de Agua de toda la empresa (m <sup>3</sup> )	4.085,3	3787,6	-7%
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa (litros)	15.483,0	13.560,8	-12%
Consumo diario de agua por empleado	19,4	17,1	-12%
Consumo total de papel (tm)	122,3	99,0	-19%
Consumo diario de papel por empleado (kg)	0,6	0,5	-21%
Total papel reciclado (kg)	117.975,8	98.156,8	-17%
Porcentaje de Ekosucursales (%)	40,0	40,0	-

ENERGÍA	2020	2021	DIF. 20/21
Consumo total de electricidad (MWh)	2.240,7	2.139,1	-5%
Consumo de electricidad no procedente de energía verde (MWh)	12,1	12,1	0%
Consumo de electricidad procedente energía verde (MWh)	2.228,6	2.127,0	-5%
Porcentaje de electricidad procedente de energía verde (%)	99,5	99,4	0%
Consumo de gas natural (MWh)	228,9	270,5	18%
Consumo de gas natural (m <sup>3</sup> )	21.115,0	26.146,5	24%
Consumo de pellets (Kg)	114.980,0	129.260,0	12%
Consumo de combustible en la flota de vehículos (MWh)	115,7	137,4	19%
Intensidad energética por empleado (MWh)	Nuevo 2021	3,4	-
Intensidad energética de las emisiones GEI por empleado (Tn CO <sub>2</sub> Eq)*	Nuevo 2021	0,95	-

Para el cálculo de la intensidad energética se tiene en cuenta las fuentes de energía procedentes de electricidad, gas natural y pellets. El número de empleados es 890.

\*Se han tomado en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub> de los alcances 1, 2 y 3.

DESPLAZAMIENTOS	2020	2021	DIF. 20/21
Km recorridos por empleado (km)	4.190,2	4.394,3	5%

<b>GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>DIF. 20/21</b>
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (kg)	0,0	-	-
Volumen de residuos biosanitarios (litros)	3,1	11,2	258%
Residuos de papel (kg)	9.863,0	7.851,8	-20%
Residuos de pilas (kg)	86,0	40,0	-53%
Residuos de toners (kg)	172,0	130,0	-24%
Gasto en gestión de residuos (EUR)	19.645,6	15.202,2	-23%
Residuos generados por empleado y día (kg)	0,1	0,04	-20%

# 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
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>				
102-1	Nombre de la organización	Grupo DKV		Sí, 112
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	La compañía no comercializa productos prohibidos o en litigio. 11,12		Sí, 112
102-3	Ubicación de la sede	Zaragoza		Sí, 112
102-4	Ubicación de las operaciones	DKV opera en España y Andorra		Sí, 112
102-5	Propiedad y forma jurídica	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal)		Sí, 112
102-6	Mercados servidos	11		Sí, 112
102-7	Tamaño de la organización	12,13		Sí, 112
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	13,54-58, 86-94		Sí, 112
102-9	Cadena de suministro	La cadena de valor consta de los proveedores de servicios generales, que son las compras no vinculadas a siniestros, y los proveedores de seguros generales, que son las empresas reparadoras, las funerarias, etc. Los profesionales sanitarios son colaboradores de DKV, y también los corredores.		Sí, 112
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4		Sí, 112
102-11	Principio o enfoque de precaución	22,71-73		Sí, 112
102-12	Iniciativas externas	20,71-73		Sí, 112
102-13	Afiliación a asociaciones	Algunos de estas asociaciones son: Fundación IDIS, ICEA, UNESPA, DIRCOM, DIRSE, Círculo de Empresarios, Cámaras de comercio, Red del Pacto Mundial, Respon.cat, Asociación de salud digital, etc.		Sí, 112
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9		

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	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. <a href="https://www.munichre.com/en/risks/emerging-risks.html">https://www.munichre.com/en/risks/emerging-risks.html</a> 36-38		Sí, 112
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 17, 34-35		Sí, 112
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	34-35		Sí, 112
102-18	Estructura de gobernanza	30-33		Sí, 112
102-19	Delegación de autoridad	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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-33		Sí, 112
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-35		Sí, 112
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	22-23		Sí, 112
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30-33		Sí, 112
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	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. 30-33		Sí, 112
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-33		Sí, 112
102-25	Conflictos de intereses	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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 34-35		Sí, 112
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-33		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-33		Sí, 112
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a los modelos de evaluación del desempeño consultar el siguiente informe: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-33		Sí, 112
102-29	Identificación y gestión de impactos 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: <a href="https://www.munichre.com/en/risks.html">https://www.munichre.com/en/risks.html</a> 24-27, 36-38		Sí, 112
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	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: <a href="https://www.munichre.com/en/risks.html">https://www.munichre.com/en/risks.html</a> 36-38		Sí, 112
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: <a href="https://www.munichre.com/en/risks.html">https://www.munichre.com/en/risks.html</a> 24-27, 36-38		Sí, 112
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de niformes de sostenibilidad	El órgano encargado de la revisión y supervisión del presente informe es el Comité de dirección.		Sí, 112
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	30-35		Sí, 112
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Durante 2021, 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, 112
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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html</a> 30-33		Sí, 112
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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html</a>		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
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: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/board-of-management.html</a>		Sí, 112
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 15,13.		Sí, 112
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Por problema de confidencialidad, no se reporta el dato. Podría generar conflictos internos entre los empleados.	Sí, 112
102-40	Lista de grupos de interés	13, 22-23		Sí, 112
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados está cubierto por el convenio de Seguros.		Sí, 112
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	13, 22-23		Sí, 112
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-23		Sí, 112
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22, 77-78		Sí, 112
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4		Sí, 112
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	4		Sí, 112
102-47	Lista de temas materiales	78		Sí, 112
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido reexpresiones de la información con respecto al año anterior.		Sí, 112
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Se han añadido nuevos indicadores relativos a consumos energéticos y emisiones, y a casos de discriminación. 4, 77-78		Sí, 112
102-50	Periodo objeto de la memoria	2021 (Año Natural, con cierre a 31 de diciembre)		Sí, 112
102-51	Fecha del último informe	2020		Sí, 112
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		Sí, 112
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	115		Sí, 112
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, 112
102-55	Índice de contenidos GRI	96-108		Sí, 112
102-56	Verificación externa	112-114		Sí, 112
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	38-47		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-47		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-47		Sí, 112
<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y TRANSPARENCIA (GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016; GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	48-52		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	48-52		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48-52		Sí, 112
<b>GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	48-53		Sí, 112
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2021, 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, 112
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Se continúa con el programa DKV Habla Claro <a href="https://dkv.es/corporativo/sostenibilidad/lenguaje-claro">https://dkv.es/corporativo/sostenibilidad/lenguaje-claro</a>		Sí, 112
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2021, 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, 112
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2021, no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa o códigos en materia de mercadotecnia.		Sí, 112
<b>ÉTICA EMPRESARIAL E INTEGRIDAD (GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016; GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016; GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	34-35		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	34-35		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34-35		Sí, 112
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Como parte de la evaluación de riesgos operacionales y controles en 2021, respecto al fraude (interno/externo), se han analizado: • 11 riesgos de fraude: Low: 8/Medium: 3 • 2 riesgos de blanqueo de capitales: Low: 2 No se considera ningún riesgo como significativo después de la evaluación, entendiendo como significativos: "High" y "Very high" Se han revisado los mismos escenarios que se analizaron en 2020 sin haber identificado nuevos riesgos. Se ha implantado una nueva normativa, organización y metodología de identificación y gestión del fraude		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En 2021 no ha habido formación específica sobre corrupción pero sí que ha habido sobre Prevención de Blanqueo de capitales y Prácticas Antimonopolio		Sí, 112
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2021, no se ha confirmado ningún caso de corrupción en DKV.		Sí, 112
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hay ningún caso en vía judicial. Sin embargo, hay 2 procedimientos abiertos ante la CNMC (Comisión nacional del Mercado y Competencia), uno es un requerimiento de información y el otro está en fase finalización en base a un posible acuerdo negociado entre la compañía y la CNMC.		Sí, 112
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se tiene constancia de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico por parte de DKV 30, 34		Sí, 112
<b>CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD (GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	19-20, 28		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19-20, 28		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19-20, 28		Sí, 112
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	22, 28, 68-73		Sí, 112
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	El Grupo no tiene operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales.		Sí, 112
<b>PRODUCTOS SOSTENIBLES</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	38-47, 53		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-47, 53		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-47, 53		Sí, 112
<b>PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD (GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	38-40		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-40		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-40		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2021 hemos recibido hasta 4 requerimientos de información de la AEPD por violaciones de la privacidad de datos personales de clientes o bien con base en un uso no legítimo de los datos personales de los mismos.		Sí, 112
<b>GESTIÓN DEL TALENTO (GRI 401: EMPLEO 2016; GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	54-58		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54-58		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54-58, 86-93		Sí, 112
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	88,89		Sí, 112
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, 112
401-3	Permiso parental	90		Sí, 112
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	55,90-92		Sí, 112
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	55,90-92		Sí, 112
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	89		Sí, 112
<b>PROMOCIÓN DEL BIENESTAR EN LA SOCIEDAD</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	19-21,28		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	19-21,28		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19-21,28		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>IGUALDAD Y DIVERSIDAD (GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016, GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	19,20,54,57,58		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54,57,58		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54,57,58,89,90		Sí, 112
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	El Consejo de administración no cuenta con ninguna mujer. El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a la diversidad en el órgano de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: <a href="https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html">https://www.munichre.com/en/company/about-munich-re/corporate-governance.html</a> 30-31, 58		Sí, 112
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	88		Sí, 112
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha recibido en 2021 ningún caso		Sí, 112
<b>RELACIÓN CON MEDIADORES</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	63-65		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	63-65		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63-65, 84-85		Sí, 112
<b>RELACIÓN CON PROVEEDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS GENERALES (GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016; GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016; GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	65-67		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65-67		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65-67,86		Sí, 112
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016</b>				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	67		Sí, 112
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016</b>				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	86		Sí, 112
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro	24,67		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</b>				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	En 2021, 95 proveedores han superado el proceso de homologación -incluyendo los homologados por primera vez este año y los homologados previamente que han modificado el cuestionario de homologación en 2021-, que representan el 31% del total de proveedores homologados. 67, 86		Sí, 112
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro	67		Sí, 112
<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS (GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016; GRI 305: EMISIONES 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	24-27		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24-27		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24-27,94		Sí, 112
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>				
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Entre los compromisos 2030 del plan Planeta Salud se encuentra la introducción en el cálculo de las primas de nuestros seguros de salud el impacto climático y el vector ambiental. 24, 37, 108		Sí, 112
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	26		Sí, 112
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) al generar energía	26		Sí, 112
305-3	Otras emisiones indirectas (alcance 3)	26		Sí, 112
305-4	Intensidad de las emisiones GEI	94		Sí, 112
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Se calculan respecto 2004 que es el año en que empezamos a calcular las emisiones. El resto se calcula respecto al año anterior. 24-26		Sí, 112
<b>AVANCE EN LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA (GRI 302: ENERGÍA 2016)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	24,27		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24,27		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24, 27, 94		Sí, 112
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la Organización	25, 94		Sí, 112
302-2	Consumo energético fuera de la organización	26		Sí, 112
302-3	Intensidad energética	94		Sí, 112
302-4	Reducción del consumo energético	24, 27		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Las reducciones se calculan respecto al año anterior. 24, 27		Sí, 112
<b>RELACIÓN CON PROFESIONALES SANITARIOS</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	59-62		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59-62		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59-62, 85		Sí, 112
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	56-57		Sí, 112
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	56-57		Sí, 112
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56-57,93		Sí, 112
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El sistema de gestión de empresa saludable incluye todos los aspectos normativos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95 y conforme a la Norma OHSAS 18001 y la norma ISO 45001.		Sí, 112
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Para cada punto de la norma se ha elaborado los siguientes procedimientos: Evaluación de riesgos, Control operativo, Investigación de accidentes, Situaciones de emergencia, Contratas y subcontratas, ETT, Dispositivos de seguimiento y medición, Comunicación, participación y consulta, Formación, Vigilancia de la salud, Aspectos mejora y planificación preventiva correctiva, Auditoría interna, Documentación y control documentación, Política de empresa saludable, Registros y control de los registros y Requisitos legales. 56-57		Sí, 112
403-3	Servicios de salud en el trabajo	En la aplicación Integra y en I@net se pone a disposición de cada empleado de la organización la Política de Empresa Saludable, Manual de empresa saludable y plan de prevención de riesgos laborales y Protocolo de Vigilancia de la salud. 56-57		Sí, 112

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Todos los procedimientos son aprobados previamente por el Comité de Seguridad y Salud. En el Grupo DKV 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. En el resto de los centros, se definió la figura del interlocutor, un nexo entre el servicio de prevención y su centro con respecto a incidencias, inquietudes y sugerencias relativa a la salud y seguridad de los trabajadores. Los comités de seguridad y salud se reúnen de forma trimestrales o extraordinarias según el tema a tratar. Los propios componentes del Servicio de Prevención son quienes asesoran e informan a los trabajadores y sus representantes de los requerimientos necesarios para establecer y mantener un entorno de trabajo saludable y seguro.		Sí, 112
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	56-57, 93		Sí, 112
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	56-57, 93		Sí, 112
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	El sistema de gestión contempla las incorporaciones de empleados mediante ETT. En el caso de tener representación legal se formaliza vía carta previa a la incorporación mediante la coordinación de actividad empresarial (CAE). Adicionalmente, todo acceso de una persona ajena a la compañía y a las instalaciones de DKV se debe de supervisar su autorización a través de la CAE gestionando de forma conjunta con la empresa externa. El sistema actual del Grupo DKV no permite medir los índices de accidentabilidad para cuyas personas que no sean empleados del Grupo DKV, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización. 56-57		Sí, 112
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El sistema de gestión contempla al 100% de los trabajadores de todas las empresas de Grupo DKV exceptuando la Fundación Integralia DKV.		Sí, 112
403-9	Lesiones por accidente laboral	93		Sí, 112
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	En 2021, no hubo caso de dolencias o enfermedades profesionales registrables en el Grupo DKV. La actividad que se realiza en la organización no está clasificada como actividad laboral con alta incidencia o alto riesgo de determinadas enfermedades.		Sí, 112

# TABLA DE CUMPLIMIENTO SASB

En 2021, llevamos a cabo un primer ejercicio para el reporte de acuerdo con los estándares de SASB. Hemos incluido los datos disponibles relacionados con el principal sector de actividad de DKV, “Seguros”.

Como se indica en la tabla a continuación, en algunos casos un tema específico puede tratarse de forma general en el presente informe, pero no se informa concretamente sobre las métricas correspondientes de SASB al tratarse de una primera aproximación a estos estándares.

Tabla 1. Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad

PARÁMETRO DE CONTABILIDAD (MÉTRICA)	CÓDIGO DE LA MÉTRICA	RESPUESTA
<b>INFORMACIÓN TRANSPARENTE Y ASESORAMIENTO JUSTO PARA LOS CLIENTES</b>		
Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	FN-IN-270a.1	No ha habido procedimientos en 2021
Relación entre quejas y reclamaciones	FN-IN-270a.2	Página 50
Tasa de retención de clientes	FN-IN-270a.3	Página 79
Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	FN-IN-270a.4	Página 51
<b>INCORPORACIÓN DE FACTORES AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GESTIÓN EN LA GESTIÓN DE INVERSIONES</b>		
Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	FN-IN-410a.1	Reporte pendiente en 2022
Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	FN-IN-410a.2	Página 34
<b>POLÍTICAS DISEÑADAS PARA INCENTIVAR LA CONDUCTA RESPONSABLE</b>		
Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	FN-IN-410b.1	Primas Ecofuneral 563.653 euros Primas EcoHogar 1.062.659 euros
Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	FN-IN-410b.2	Página 53

PARÁMETRO DE CONTABILIDAD (MÉTRICA)	CÓDIGO DE LA MÉTRICA	RESPUESTA
<b>EXPOSICIÓN AL RIESGO AMBIENTAL</b>		
Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	FN-IN-450a.1	Con una probabilidad del 0,5% (neto)* la PML es de 1,42 M€ (Tormenta de viento 0,33 M€; Granizo: 1,38 M€)
Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	FN-IN-450a.2	Reporte pendiente en 2022
Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	FN-IN-450a.3	Entre los compromisos 2030 del plan Planeta Salud se encuentra la introducción en el cálculo de las primas de nuestros seguros de salud el impacto climático y el vector ambiental.  Además, el Consorcio de Compensación de Seguros, el reaseguro o las campañas de prevención contribuyen a mitigar el impacto de los riesgos ambientales.
<b>GESTIÓN DEL RIESGO SISTÉMICO</b>		
Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	FN-IN-550a.1	Reporte pendiente en 2022
Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	FN-IN-550a.2	Reporte pendiente en 2022
Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	FN-IN-550a.3	Página 36-38

Tabla 2. Parámetros de actividad

PARÁMETRO DE CONTABILIDAD (MÉTRICA)	CÓDIGO DE LA MÉTRICA	RESPUESTA
Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos.	FN-IN-000.A	Reportar número

\*El requerimiento de capital por este tipo de riesgos según la fórmula estándar de Solvencia II es igual a una pérdida con probabilidad superior a 1 entre 200, neta de la mitigación del riesgo por reaseguro. La modelización del riesgo de catástrofes naturales utiliza ponderaciones basadas en divisiones geográficas (códigos postales). Se asume que la Pérdida Máxima Probable (PML) equivale al a un evento de pérdida entre 200 años.

# INDICADORES RSC DE ICEA

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Clientes/Mutualistas	Retención de clientes	79
	Índice de satisfacción	48
	Quejas y reclamaciones	50, 83 - 84
	Quejas y reclamaciones a la DGS	52
	Número de nuevos productos o mejoras en los existentes respecto a la oferta aseguradora del año	12
	Características de los nuevos productos o mejoras realizadas	53
	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a clientes	51
Distribuidores	Formación a mediadores	63 - 65, 92
	Retención de agentes	63 - 65
	Índice de satisfacción	63
	Existencia de procedimientos sobre pautas o códigos deontológicos	63 - 65
Proveedores	Selección de proveedores bajo criterio de RSC	63
	Formación a proveedores de negocio	62, 66
	Índice de satisfacción	-
Empleados	Temporalidad	54
	Antigüedad media de la plantilla	86
	Promoción interna	57
	Procesos normalizados de evaluación del desempeño	89
	Formación adicional a la establecida por la ley	55, 91
	Existencia y descripción del plan de igualdad	57
	Índice de satisfacción	54
	Composición de la plantilla	58
	Discapacidad % que supera LISMI	58
Accionistas	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a los accionistas	-*
Sociedad	Existencia de una política medioambiental implantada en su entidad	24
	Voluntariado corporativo	57
	Porcentaje sobre primas destinado a la contribución a la sociedad (donaciones)	0,04%
	Contribución a la sociedad	28

\*La compañía está adherida a la Guía buenas prácticas de gobierno corporativo de UNESPA disponible en <https://www.unespa.es/que-hacemos/autorregulacion/>

# CARTA DE COMPROMISOS CON EL PACTO MUNDIAL

Como una de las empresas fundadoras de la Red Española del Pacto Mundial, nos comprometemos 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.

Durante 2021, avanzando 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 ética, transparente y 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 nuestros 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 en este sentido, impulsamos la implementación de nuestro Plan de igualdad, 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.

Destaca especialmente la labor de integración social y laboral de personas con discapacidad que desde el año 2000 realizamos a través de la Fundación Integralia DKV.

Nuestra contribución al **Principio 7**, mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente, se refleja en nuestro plan Planeta Salud con el que nos comprometemos a continuar avanzando en la reducción de nuestra huella ambiental, así como en ofrecer soluciones para la adaptación y mitigación del cambio climático, como un factor fundamental para proteger la salud de las personas.

Trabajamos en el **Principio 9**, por el que las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente a través de nuestro ecosistema de salud digital. Con distintos servicios y funcionalidades digitales perseguimos fomentar el bienestar y los hábitos saludables con nuestros clientes y con la sociedad en general. Además, el uso de servicios digitales como las consultas médicas a través de videollamada permiten reducir los desplazamientos y consecuentemente, las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En DKV consideramos que la ética es el motor que impulsa la excelencia y la profesionalidad corporativa, por ello apoyamos especialmente **Principio 10**, por el que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

Hemos 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.

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 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS ODS

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	ODS	ESTÁNDARES GRI
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>Principio 1.</b> Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	202-1, 205-2, 401-1, 402-1, 403-1, 414-1
<b>Principio 2.</b> No ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	414-1
<b>NORMAS LABORALES</b>		
<b>Principio 3.</b> Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	205-2, 402-1
<b>Principio 4.</b> Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	205-2
<b>Principio 5.</b> Apoyar la erradicación del trabajo infantil.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	205-2
<b>Principio 6.</b> Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 5, Igualdad de género ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	205-2, 401-2, 414-1
<b>MEDIOAMBIENTE</b>		
<b>Principio 7.</b> Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	ODS 12, Producción y consumo responsables ODS 13, Acción por el clima ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	201-2, 302-4, 305-1
<b>Principio 8.</b> Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	ODS 12, Producción y consumo responsables ODS 13, Acción por el clima ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	302-1, 305-1
<b>Principio 9.</b> Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	ODS 12, Producción y consumo responsables ODS 13, Acción por el clima ODS 15, Vida de ecosistemas terrestres ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	302-4, 302-5
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
<b>Principio 10.</b> Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.	ODS 3, Salud y bienestar ODS 10, Reducción de las desigualdades ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos	205-2

# VERIFICACIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.  
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65  
28003 Madrid

Tel: 902 365 456  
Fax: 915 727 238  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL INFORME CORPORATIVO INTEGRADO 2021

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

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E (en adelante, DKV), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el Informe Corporativo Integrado de DKV adjunto correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 (en adelante, el Informe) y en el "Índice de contenidos GRI" que figura como Anexo. Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- ▶ GRI *Sustainability Reporting Standards* (GRI Standards)
- ▶ Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por *AccountAbility* (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perímetro considerado por Grupo DKV para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Sobre este informe".

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de DKV, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo 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).
- ▶ La Norma ISAE 3000 (Revised) *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- ▶ La Norma AA1000AS v3 de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a las diversas áreas de DKV que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y las políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia global de DKV.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.

- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone DKV para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a los GRI *Standards* de *Global Reporting Initiative* para la preparación de Informes según la opción de conformidad "exhaustiva", y a los principios de la norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales de la información cuantitativa y cualitativa de los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" que figura como Anexo y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las distintas fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el "Índice de contenidos GRI" que figura como Anexo, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

---

#### **Independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

---

#### **Conclusiones**

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los contenidos incluidos en el "Índice de contenidos GRI" del Informe no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los GRI *Standards*, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de DKV de la Norma de Principios de *AccountAbility* AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que DKV no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el anexo "Análisis de Materialidad" del Informe adjunto.

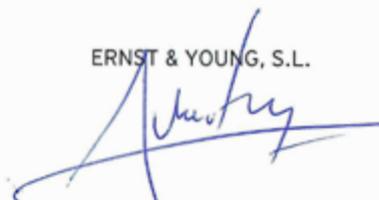
## Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de DKV nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- ▶ **Inclusividad:** DKV realiza un análisis anual de sus principales grupos de interés y tiene definidos una serie de canales para dialogar con cada uno de ellos. Cabe destacar la octava edición del "Foro de diálogo abierto" que permite a representantes de distintos grupos de interés compartir su visión y su experiencia. Se recomienda seguir involucrando a todas las áreas para garantizar que la opinión de los grupos de interés se tenga en cuenta en las decisiones de la compañía.
- ▶ **Relevancia:** DKV realiza de manera periódica un proceso de identificación y valoración de temas materiales que son relevantes para sus grupos de interés y la compañía. En el proceso de valoración de los temas materiales se incluyen las tendencias futuras y se tiene en cuenta la evolución del modelo de negocio. No hay recomendaciones relativas a esta área.
- ▶ **Capacidad de Respuesta:** DKV tiene implementado su plan de Negocio Responsable 2020 y está trabajando en los nuevos compromisos 2025. En línea con la implementación del Plan de Negocio Responsable, la nueva estrategia de la compañía deberá ir acompañada de acciones y medidas concretas en cada área. Asimismo, se recomienda seguir sensibilizando y realizando formaciones específicas para garantizar que las áreas tengan las competencias adecuadas para integrar aspectos de sostenibilidad en su día a día.
- ▶ **Impacto:** el Informe Corporativo Integrado incluye una serie de métricas que permite medir la contribución directa del grupo hacia sus diferentes grupos de interés. Se recomienda seguir trabajando también en la medición del impacto indirecto de la compañía.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de DKV de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



Alfredo Martínez Cara



**AA1000**  
Licensed Report  
000-59/V3-RDR80

20 de mayo de 2022

# CONTACTA CON NOSOTROS

El Informe está disponible en la página web corporativa de la compañía  
[dkv.es/corporativo/informe-anual](http://dkv.es/corporativo/informe-anual)

## NUESTRAS PÁGINAS WEB

[dkvseguros.com](http://dkvseguros.com)  
[fundacionintegralia.org](http://fundacionintegralia.org)  
[quierocuidarme.dkv.es](http://quierocuidarme.dkv.es)

## DÉJANOS TU OPINIÓN EN

[empresa.responsable@dkvseguros.es](mailto:empresa.responsable@dkvseguros.es)

## ¿QUÉ TE PARECE ESTE DOCUMENTO?

Puedes evaluarlo en:

<https://dkv.es/corporativo/informe-anual/encuesta>

## 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

# PLANETA SALUD

**DKV**  
Salud y bienestar

## COMPROMISOS 2030



Ser la **primera** aseguradora del país **climático-positiva**.



Impulsar a emprendedores y startups que trabajan en **soluciones de salud ambiental**.



**Compensar todas las emisiones** generadas por la empresa desde su creación (1932).



Apoyar a la ciencia en la difusión de la investigación del **impacto del cambio climático** sobre la salud.



Calcular y ayudar a reducir las **emisiones** generadas por nuestros **grupos de interés**. Ser la primera compañía en completar el alcance 3 (en 2023).



**Combatir la desinformación** y las fake news sobre ciencia, salud y cambio climático.



Desarrollar productos, soluciones y servicios innovadores frente al **cambio climático**.



Introducir el impacto climático y el **vector ambiental en el cálculo del riesgo** de nuestros seguros de salud.



Plantar al menos **1 millón de árboles** hasta el año 2030.



Fijar **objetivos ambientales y climáticos** para todos los directivos de DKV.