

DKV en cifras

El valor de lo que hacemos

DKV



2025

Una compañía
del grupo asegurador **ERGO**

— NUESTRO PROPÓSITO

Creamos juntos un futuro más saludable para las personas



DKV es una compañía de seguros personales, especializada en salud. Nuestros productos promueven el bienestar y contribuyen a un futuro más saludable.



Pertenecemos a **ERGO**, uno de los principales grupos aseguradores de Europa, integrado en Munich Re AG, referente mundial en reaseguros.

45.897

personas trabajan para el grupo Munich Re en todo el mundo.



Innovamos para que cada experiencia con DKV sea más fácil, más segura y más útil. Diseñamos productos de calidad con sentido, cuidando de lo que de verdad importa: tu bienestar.

> Más información en el Informe anual del Grupo Munich Re

Nuestros números hablan claro*



1.746.330

Personas aseguradas



945,05 millones €

Primas



90%

Primas de asistencia sanitaria



21

Espacios de Salud DKV



+ 51.000

Profesionales sanitarios y 1.000 centros

*Los datos presentados en este documento se refieren a 2025. El alcance se corresponde a: DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., Unión Médica La Fuencisla, S.A., ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A., ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A., DKV Servicios

— OFERTA

Innovamos para ponérselo fácil a todas las personas

Satisfacción de clientes:



95%

de los clientes valoran DKV/ERGO como buena, muy buena o excelente* (Incluye salud, vida y decesos)

99%

califican los Espacios de Salud DKV como buenos, muy buenos o excelentes*.

*Con puntuación >8/10

1.746.330

clientes



9.127

quejas y reclamaciones

5 Lanzamiento de nuevos productos o evoluciones de los existentes

16 Nuevas coberturas

App Quiero cuidarme Más



688.389

sesiones de telemedicina



Póliza vitalicia

No cancelamos pólizas después de 3 años de contratación (mayoría de productos de salud modalidad individual).



— EQUIPO

Cuidamos de quienes hacen posible DKV

80%

de la plantilla se muestra comprometido con DKV*

82%

siente orgullo de trabajar en la compañía*

99%

de contratos indefinidos

15 años

antigüedad media de la plantilla

+80

beneficios para la plantilla

874 personas

37%

hombres



63%

mujeres

22 horas

Formación no comercial por persona



DKV Seguros cuenta con la certificación europea Top Employer, que reconoce a las organizaciones con altos estándares en la gestión de personas

Diversidad, igualdad e inclusión

Mujeres en puestos de Dirección

67%

Mujeres en el consejo de administración

34%

Directoras de departamento

44%

Mandos intermedios



2,5%

personas con discapacidad

92% Mi jornada laboral me permite conciliar la vida profesional y personal*.

94% Se sienten tratados con respeto independientemente de su identidad*.

79% Opina de forma favorable respecto a la diversidad, igualdad e inclusión*.

- ✓ Firmantes de los Principios de Conducta para las Empresas de la ONU a favor de las personas LGTBI
- ✓ Adhesión a la Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI
- ✓ Adhesión a Target Gender Equality del Pacto Mundial de la ONU
- ✓ Participación en #RedEWI de INESE
- ✓ Código EJE&CON de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa

*Según encuesta interna a la plantilla.

— COLABORADORES

Crecemos con quienes confían en nosotros

Proveedores generales



84%

De gasto en proveedores locales



3,3 millones de €

Compras a centros especiales de empleo



Corredores y agentes

933

Participantes del Programa Medialia DKV para promover la sostenibilidad

Profesionales sanitarios



517 millones de €

Pagos a profesionales sanitarios

que representan el

63%

de las primas de asistencia sanitaria

Satisfacción

8,8 /10

Satisfacción de los clientes en el proceso de contratación



— GESTIÓN RESPONSABLE

Transparencia y acción

MERCO

Monitor de Reputación Corporativa



5

Posición en el
ranking sectorial
de aseguradoras



59

Posición de
100 en Merco
Responsabilidad ESG



65

Posición de 100
en Merco Talento



66

Posición entre las
100 empresas más
reputadas de España

Miembros del Pacto Mundial de la ONU España
desde 2002



ISO 14001
Torre DKV. Gestión
de los riesgos
medioambientales



LEED, GOLD
Torre DKV.
Construcción sostenible



Organización
Saludable

ISO 21542

Torre DKV.
Edificio accesible



SGE 21
Sistema de gestión
ética, sostenible y
responsable



Responsabilidad
Social de Aragón
Inclusión de la
responsabilidad en la
gestión de la empresa



— PLANETA

Gestión ambiental



100%

de la electricidad
facturada en España
proviene de fuentes de
energía renovable



21.371

Nuevas pólizas de
decesos con aspectos
ambientales incluidos
en el servicio**

Principales medidas para la reducción de...*



Consumo de agua

Dispositivos de **ahorro**
de agua



Consumo energético

Climatización de alta **eficiencia**
Iluminación de alta eficiencia y tecnología **LED**
Eliminación masiva de los archivos digitales
Sistemas de **ventilación** con **recuperación de calor**



Emisiones en viajes

Prioridad de **viajes en tren** en sustitución del avión



Papel

Ediciones digitales de los **cuadros médicos**
Receta electrónica y contratación digital
Cambios en la política de **compras** del papel
(recycled + FSC y TFC)
Firma **digital** para nuevas contrataciones



Residuos

Uso de **tóners reciclados** y **reciclables**
Eliminación de plásticos de un **solo uso**
Eliminación de aparatos que funcionan a **pilas**
o sustitución por **recargables**

*Las medidas aplican en la mayoría de centros de DKV.

** Hace referencia a pólizas de decesos que incorporan características ambientales en determinados elementos del servicio funerario, como materiales certificados, reciclados o naturales degradables. Las características pueden variar según el servicio contratado y la disponibilidad del proveedor funerario.

— SOCIEDAD

Creamos juntos un futuro más saludable para las personas

Nuestra actividad



296.501

Personas aseguradas
mediante soluciones
a precios reducidos



1.346

Nuevas personas
aseguradas de
más de 70 años



15,8 millones de €

Impuestos pagados en España

287,9 millones de €*

Salarios y otros pagos a colaboradores

Donaciones, apoyo social y contribuciones colaborativas

25

Entidades del tercer
sector apoyadas

545

Horas de voluntariado
dentro y fuera de
horario laboral

105.250 €

Gastos en donaciones
y colaboraciones con
organizaciones del tercer
sector



Contribución
a los ODS

66%



26%



8%



*Incluye salarios de la plantilla, comisiones a mediadores y pagos a proveedores de servicios y seguros generales.

— SOCIEDAD

Fundación Integralia DKV

Fundación
INTEGRALIA DKV

La Fundación Integralia DKV nació en el año 2000 con la misión de la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad física, sensorial y orgánica, con prioridad en la alta discapacidad y personas con dificultades para incorporarse al mercado laboral.

La Fundación promueve itinerarios formativos y laborales para la mejora e impulso de la empleabilidad a través de la creación de empleo en servicios de contact center, BPO, negocio digital y consultoría para la inclusión, tanto a DKV, como a más de 70 empresas e instituciones.



573
Personas en plantilla

99%
Con discapacidad



+70
Clientes



Principal centro
de atención telefónica
de DKV



— EMPRESA CON PROPÓSITO

Iniciativas con propósito DKV 2026-2030

Las siguientes acciones contribuyen activamente al propósito que inspira a Grupo DKV “Crear juntos un futuro más saludable para las personas”.⁰

1

Promoción de la salud y prevención



- Ofrecemos cada año al menos 2 campañas de prevención dirigidas a los clientes de salud de DKV.¹
- Contribuimos a la prevención y promoción de la salud mental con una iniciativa anual para clientes y plantilla.²

2

Simplicidad y desarrollo de una oferta responsable



- Cada año evitamos a los clientes que tengan que tramitar determinadas autorizaciones que representan al menos el 30% del total de las gestionadas por el centro sanitario.
- No nos oponemos a la renovación de los seguros de salud individuales de clientes con más de 3 años de antigüedad, siempre que se cumplan las condiciones previstas en el contrato.³

3

Inclusión y salud de la plantilla



- Ofrecemos a la plantilla anualmente una formación sobre lenguaje inclusivo.⁴
- Realizamos acciones para mantener por encima del 80% la valoración de la plantilla con respecto al apoyo por parte de la empresa en temas de salud y seguridad de las personas trabajadoras (encuesta anual).⁵
- Aplicamos los criterios DKV de oficina saludable para las nuevas oficinas.⁶

4

Gestión responsable



- Continuar adquiriendo el 100% de la electricidad en España a partir de fuentes de energía renovable.⁷

0. Estas iniciativas están actualmente en marcha y se prevé que continúen al menos hasta 2030, coincidiendo con el período cubierto por el actual Plan Estratégico de DKV. El alcance incluye DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E., Unión Médica La Fuencisla, S.A., ERGO Vida Seguros y Reaseguros, S.A., ERGO Generales Seguros y Reaseguros, S.A. y DKV Servicios.1. Por ejemplo, el programa de prevención del tabaquismo y el programa de prevención del cáncer colorrectal.2. Clientes: «Cuida tu mente» en la aplicación Quiero Cuidarme Más; plantilla: Holistika.3. Siempre que la póliza haya sido debidamente firmada y el tomador acepte tanto las actualizaciones anuales de la prima conforme a los criterios técnicos establecidos como cualquier modificación de las condiciones generales aplicables. No obstante, DKV se reserva el derecho de rechazar la renovación en caso de incumplimiento de las obligaciones del tomador o en caso de inexactitud, fraude o negligencia en las respuestas facilitadas al cumplimentar el cuestionario de solicitud del seguro. Los productos DKV Famedic, DKV Dentisalud, DKV Sanify y DKV Selección no incluyen este compromiso.4. Formación «Lenguaje inclusivo».5. Por ejemplo: medidas de conciliación de la vida laboral y personal y otras iniciativas auditadas bajo la certificación Organización Saludable SIGOS de AENOR. 6. Al seleccionar proveedores o materiales, tenemos en cuenta y solicitamos la verificación por parte de un auditor externo de la adopción de medidas tales como vegetación funcional y materiales certificados por su calidad del aire; materiales con bajas emisiones de COV (compuestos orgánicos volátiles) conforme al estándar Green Seal GC-03; zonas cardioprotectadas (desfibriladores) y medidas de prevención del ictus (personal formado en su detección); niveles de iluminación superiores a los exigidos por el Real Decreto 486/1997 y la norma UNE-EN 12464-1:2022; certificación externa de la implantación de estas medidas y de la certificación Organización Saludable SIGOS (AENOR). Asimismo, se priorizan proveedores locales de mobiliario (ubicados en España) y la disponibilidad de agua purificada mediante sistemas de ósmosis o filtración avanzada.7. Esto aplica a la electricidad consumida en los edificios reportados dentro del Alcance 2 (electricidad adquirida, no autogenerada); continuar adquiriendo electricidad procedente de fuentes renovables, ya sea directamente de los proveedores o mediante la compra de los correspondientes certificados de atributos de energía renovable (EACs) para DKV España.