



¡POR UN MUNDO MÁS SALUDABLE Y SOSTENIBLE!



INFORME CORPORATIVO INTEGRADO
2020



Sobre este informe	4
1. VISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	5
Mensaje del presidente	6
Conversaciones con propósito	8
2. NUESTRA IDENTIDAD	10
Quiénes somos	11
DKV de un vistazo	12
Reconocimientos y certificaciones	14
3. ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR	16
Modelo de creación de valor	17
Cerca de nuestros grupos de interés durante la pandemia	18
Plan Voluntad	20
Plan de Negocio Responsable y Compromisos 2020	22
Diálogo con los grupos de interés	25
Gestión ambiental y estrategia contra la emergencia climática	27
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	32
4. GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y GESTIÓN DE RIESGOS	33
Gobierno corporativo	34
Ética e integridad	38
Gestión sostenible de riesgos	40
Protección de datos y ciberseguridad	42
5. CONSTRUIMOS JUNTOS UN MUNDO MÁS SALUDABLE	45
Transformación digital para la salud	46
Excelencia, transparencia y sostenibilidad con nuestros clientes	52
Impulso al talento, diversidad y bienestar de nuestros empleados	57
Relaciones de confianza con nuestros colaboradores	63
Fundación Integralia DKV	71
6. ACTIVISTAS DE LA SALUD: 4 CAUSAS PARA MEJORAR LO QUE NOS RODEA	72
Nuestras 4 causas activistas	74
Menos humos, más pedales	74
Menos barreras, más inclusión	74
Menos pensar en todo, más cuidar de ti	75
Menos comida basura, más fruta	75
7. INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA	76
8. ANEXOS	78
Análisis de materialidad	79
Indicadores Grupo DKV	81
Índice de contenidos GRI	96
Indicadores RSC de ICEA	107
Carta de compromisos con el Pacto Mundial	108
Verificación externa	110
Contacta con nosotros	113

[102-45] [102-46] [102-56]

SOBRE ESTE INFORME

MARCO Y PRINCIPIOS DEL INFORME

El Informe Corporativo Integrado 2020 de DKV tiene como objetivo presentar los resultados económicos, sociales y medioambientales de la compañía, con los compromisos y principales proyectos que generan valor y dan respuesta a las necesidades de nuestros grupos de interés.

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).

ALCANCE DE LA INFORMACIÓN

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

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

DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

Los contenidos recogidos en el informe responden a los asuntos relevantes para DKV y sus grupos de interés, así como la capacidad de generar valor de la compañía.

Esto se define teniendo en cuenta el análisis de materialidad realizado. Para la definición del contenido y su calidad se han seguido además los principios de Global Reporting Initiative.

VERIFICACIÓN EXTERNA

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



VISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

[102-14]

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Un año más, siguiendo nuestra estrategia de informar con transparencia a todos nuestros grupos de interés, tengo el gusto de prologar este informe corporativo, correspondiente a un período muy singular: el año de la pandemia de la COVID-19, que además del sufrimiento y la incertidumbre que ha traído a la humanidad, ha condicionado notablemente la actividad de nuestra empresa en 2020.

Creo que en DKV podemos sentirnos orgullosos del comportamiento de nuestro equipo directivo y de todas las personas que forman parte de nuestra organización. Gracias a los proyectos que hemos venido desarrollando en el pasado reciente, nuestra compañía ha tenido una inmediata reacción ante la crisis. De modo que, a los pocos días de declararse el estado de alarma, más del 93% de nuestros colaboradores estaban teletrabajando, con índices de productividad y eficacia semejantes al modo presencial.

El clima de confianza y compromiso conseguido después de muchos años de gestión excelente y responsable, junto a la buena reputación de nuestra empresa y la magnífica gestión del equipo directivo y nuestros colaboradores, nos ha permitido, en este ambiente de desconfianza e incertidumbre, mejorar nuestra posición en el mercado reforzando además el compromiso de nuestros colaboradores en el proyecto.

En las situaciones difíciles es cuando se pone a prueba la calidad de una organización y, sin duda, esta pandemia ha puesto de manifiesto la solidez, la resistencia, el espíritu de superación y solidario de nuestra empresa.

Así, el pasado ejercicio concluimos con un balance económico positivo gracias al aumento considerable del volumen consolidado de primas: más de 865 millones de euros. Una cifra que supera el objetivo que nos habíamos fijado y que, además, nos convierte en la compañía aseguradora española que más ha crecido en el ramo de salud durante 2020.

De esta manera, consolidamos la rentabilidad de la compañía, que, en el último periodo estratégico, ha aumentado considerablemente su retorno hasta situarlo en el 15,5%. Un crecimiento reflejado también en nuestra cartera, que ha alcanzado los 1.918.127 asegurados, incluyendo Marina Salud.

Pero, como decía al inicio de esta carta, no podemos hablar de 2020 sin nombrar la incidencia que ha tenido la crisis sanitaria, social y económica derivada de la COVID-19. Como compañía dedicada y preocupada por la salud, hemos tenido que adaptarnos a esta realidad desconocida hasta el momento para dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros grupos de interés.

Gracias a nuestro innovador ecosistema de salud digital, hemos ofrecido a nuestros clientes un servicio continuado y excelente durante todo 2020. Nuestras prioridades se han centrado en facilitar a los asegurados un acceso personalizado y digital a todos nuestros servicios, especialmente de salud. Servicios de telemedicina que hemos ampliado a toda la sociedad con iniciativas solidarias, como #MédicosFrenteAlCovid, en la que contamos con el apoyo de distintas sociedades médicas, colegios médicos y más de 821 profesionales voluntarios, de forma que nuestra aplicación Quiero Cuidarme Más ha superado ya los 130 mil usuarios. Pero lo que es más importante: ha prestado servicio gratuito a todos los españoles y colaborado a descongestionar las urgencias en momentos críticos.

Otro proyecto de voluntariado que me gustaría destacar es #NingúnMayorSolo. Junto a la Plataforma del Voluntariado de España y de la Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología, ofrecimos en los peores momentos de la pandemia un servicio gratuito de atención psicosocial telefónica dirigido a personas mayores con el objetivo de atenuar el impacto psicológico derivado de la pandemia.

El año 2020 ha supuesto un importante salto cuantitativo en la transformación digital de DKV. Hemos impulsado todos los procesos digitales de negocio y atención al cliente, tanto la contratación online como el servicio a distancia de atención y asesoramiento online, que han permitido la casi normalidad de nuestros servicios.

Para nuestros empleados, 2020 ha supuesto el cambio a un modelo de teletrabajo, que ha demostrado el compromiso con la compañía y la capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias. Hasta un 96% de la plantilla ha trabajado a distancia en algún momento del año sin menoscabo para su productividad. La desescalada en las oficinas, todavía por completar, hemos querido que fuera acompañada de todas las medidas de seguridad que pueden ayudar a mantener la salud de los trabajadores.

Por último, me gustaría destacar el nuevo posicionamiento de marca lanzado en el último año, Activistas de la salud, que representa a la perfección lo que es esta empresa y lo que quiere ser. Somos activistas de la salud, comprometidos con pasar a la acción y responder a los principales retos a los que nos enfrentamos como compañía y como sociedad. Colaboramos y cocreamos con nuestros grupos de interés en cuatro causas clave para construir un mundo más saludable y justo: cuidado del medioambiente, inclusión de las personas con discapacidad, alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil, y el bienestar de las mujeres.

Cuidado del medioambiente que hemos materializado en 2020 con el lanzamiento de Planeta Salud, nuestro decálogo de compromisos para contribuir a frenar el cambio climático durante los próximos diez años. Entre estos compromisos, destaca la plantación de un millón de árboles durante la próxima década en nuestro país.

Lucha contra la obesidad infantil porque seguimos trabajando para concienciar a la sociedad de la importancia de la prevención y de mantener un estilo de vida saludable, en el que hábitos como comer sano estén presentes desde la infancia para poder tener una vida adulta libre de enfermedades.

No podemos hablar de inclusión de personas sin referirnos a nuestra Fundación Integralia DKV, que en 2020 conmemoró

su 20 aniversario. Dos décadas contribuyendo a la integración social y laboral de más de 4.000 personas con discapacidad mediante la creación de empleo y formación en capacidades clave para el futuro del trabajo.

Por último, pero no menos destacado, la salud de la mujer. Un compromiso con el bienestar físico y emocional especialmente de las madres con el proyecto #LaHoradeCuidarse. Por segundo año, hemos colaborado con el Club de Malasmadres para identificar y visibilizar un grave problema: la maternidad es un punto de inflexión para muchas mujeres en el que no encuentran tiempo para mantener unos hábitos de vida saludables y cuidar de su bienestar personal.

Con la vista puesta en estos cuatro ejes de actuación y más de 20 años de experiencia en el desarrollo de la sostenibilidad, DKV está convencida de su papel en el impulso a la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En resumen, gracias a nuestro consolidado desarrollo digital y al esfuerzo y compromiso de nuestros empleados y colaboradores, hemos sabido responder y adaptarnos a un año de retos. En 2020, más que nunca, hemos sido fieles a nuestro propósito de esforzarnos por un mundo mejor y más saludable, trabajando para contribuir al desarrollo sostenible, seguro y justo para las personas y el planeta, por un mundo en el que nadie quede atrás.



CONVERSACIONES CON PROPÓSITO

En 2020, el consejero delegado de DKV, Josep Santacreu se ha reunido virtualmente con expertos para dialogar sobre dos grandes retos globales a los que nos enfrentamos como sociedad.

Estos retos forman parte de las causas que apoyamos y para las que trabajamos cada día con el objetivo de ofrecer soluciones y respuestas con impacto positivo en las personas y el planeta: la alimentación saludable y obesidad infantil, la mujer, la integración y el medioambiente.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Diálogo entre el Dr. Josep Santacreu, consejero delegado de DKV y Josep M^a Antó, director científico del Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal) y catedrático de Medicina de la UPF

¿Qué podemos aprender de la COVID-19 para hacer frente a la emergencia climática?

Dr. Josep Santacreu – JS: La pandemia no puede ser una excusa para frenar la acción ante la crisis climática. Al igual que hemos logrado con la vacuna contra la COVID-19, se requieren grandes niveles de cooperación global para dar una respuesta conjunta a la emergencia climática.

Debemos responder de forma contundente y urgente para frenar el cambio climático no solo porque su impacto en la economía y en las empresas es cada vez mayor, sino porque son especialmente preocupantes las consecuencias en la vida y salud humana.

Para lograrlo, necesitamos un gran pacto global para mejorar la salud del planeta: reduciendo radicalmente las emisiones, reforestando masivamente y protegiendo la biodiversidad para que el ser humano no pase a ser una especie en riesgo de extinción.



¿Qué relación existe entre la salud del planeta y la salud de las personas?

Josep M^a Antó – JMA: Como sociedad, a través de nuestras actividades económicas y productivas hemos transformado los ecosistemas y hábitats naturales de forma disruptiva generando cambios que ahora necesitamos revertir para proteger nuestra salud y supervivencia en el planeta.

Debemos actuar no solo para responder a problemas más urgentes como las enfermedades causadas por la contaminación, sino que tenemos que aprovechar la oportunidad de combatir las causas estructurales de la mala salud del planeta.

La crisis del clima y de los ecosistemas como la biodiversidad nos han puesto frente a un reto sin precedentes. La ciencia tiene un diagnóstico claro y un mensaje inequívoco: reducir las emisiones mundiales de CO₂ y otros gases con efecto invernadero en un 45% en 2030 y alcanzar cero emisiones en 2050. La ONU ha trazado la estrategia para la sostenibilidad y la equidad, con los ODSs.

Esto nos ha cambiado el concepto de salud, para el futuro no habrá salud humana sin un planeta saludable. Salud planetaria significa salud humana y salud del Planeta. Ambas van juntas.

Los sistemas de salud y los profesionales de la salud debemos comprometernos plenamente con las soluciones, que deben ser urgentes y transformadoras. Necesitamos sistemas de salud, empresas de salud y profesionales comprometidos con la salud planetaria.

IGUALDAD E INTEGRACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Diálogo entre el Dr. Josep Santacreu, consejero delegado de DKV y Anxo Queiruga, presidente de la Confederación Española de Personas Con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) y de la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI)

¿Cuáles son los principales retos a los que nos enfrentamos como sociedad para acabar con la discriminación de personas con discapacidad?

Anxo Queiruga – AQ: Cuando hablamos de discapacidad, no podemos permitirnos ningún retroceso en el ejercicio de sus derechos. Como sociedad civil debemos impulsar y defender la empleabilidad, la no discriminación y garantizar la igualdad de oportunidades a través de una educación inclusiva para promover la empleabilidad.

¿Qué supone para las empresas la discriminación laboral de las personas con discapacidad?

JS: La discriminación laboral de las personas con discapacidad implica una importante pérdida de talento que las empresas no se pueden permitir.

Las empresas tienen una importante responsabilidad a la hora de responder a la emergencia climática ¿Qué ha hecho DKV en el último año en este ámbito?

JS: En 2020 hemos lanzado una nueva estrategia, Planeta Salud con la que asumimos compromisos retadores pero necesarios para hacer frente a la emergencia climática y con los que esperamos contribuir a un planeta más saludable para 2030.



Las empresas responsables deben tener muy presente que todos los ciudadanos tienen derecho a trabajar. Nunca había habido tantas personas con discapacidad formadas para trabajar y que si lo hacen mejorará su empresa en todos los sentidos.

En DKV, desde la Fundación Integralia DKV hemos demostrado que tener discapacidad no significa no tener capacidad. Empleamos a más de 500 personas con discapacidad en nuestros 7 centros en España y desde el nacimiento de la Fundación en el año 2000 hemos ayudado a más de 4.000 personas con discapacidad a mejorar su empleabilidad.

¿Cuál es el principal prejuicio que siguen teniendo las empresas a la hora de contratar personas con discapacidad?

AQ: Hay que concebir la discapacidad como una característica más de todas las que tenemos, no lo único por lo que se nos debe reconocer.



NUESTRA IDENTIDAD

QUIÉNES SOMOS

DKV

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

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

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

Propósito
NOS ESFORZAMOS POR UN MUNDO MÁS SALUDABLE

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

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

Valores

VALENTÍA **AUTENTICIDAD**

HONESTIDAD **SIMPLICIDAD** **CALIDEZ**

DKV SEGUROS Y REASEGUROS SAE (MATRIZ)

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

Fundación
INTEGRALIA DKV

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

MENOS BARRERAS, MÁS INTEGRACIÓN

CONOCE NUESTRA SEDE 

La sede de DKV 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. Para compartirlo con el mundo, creamos un recorrido virtual en 3D de la Torre DKV en Zaragoza.

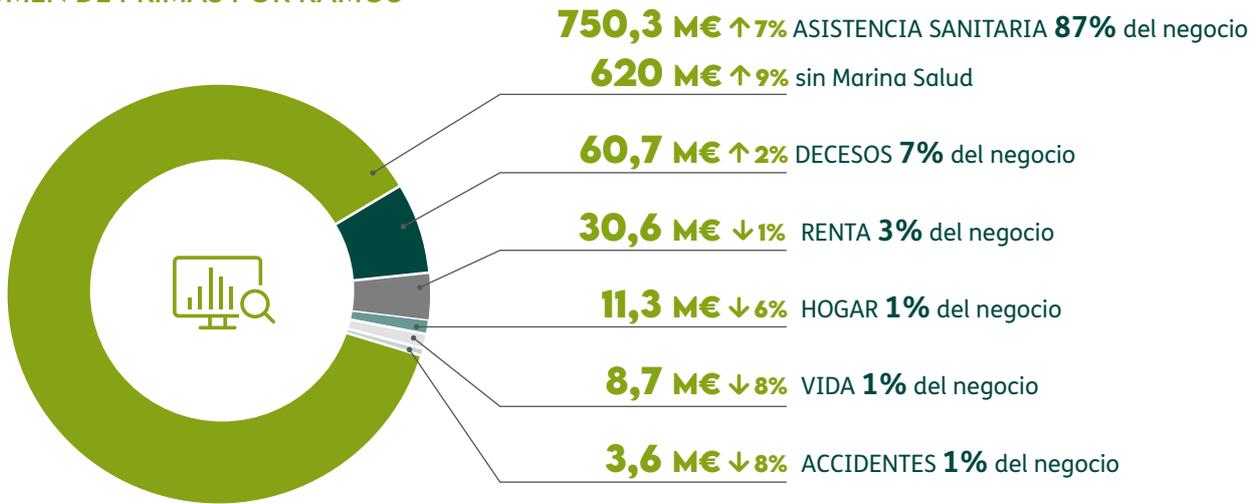
A través cada planta del edificio mostramos nuestras zonas de exposición en las que se exhiben importantes esculturas, fotografía, pinturas y videoarte.

[102-2] [102-7] [102-8]

DKV DE UN VISTAZO



VOLUMEN DE PRIMAS POR RAMOS



↑ ↓ Indica evolución respecto 2019



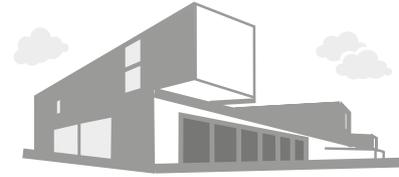
44
Oficinas comerciales



MARINA SALUD

Marina Salud es la compañía responsable de prestar cobertura sanitaria pública a la población residente en la comarca Marina Alta (Denia, Alicante) fruto del contrato de concesión firmado con el Gobierno Valenciano para un periodo de 15 años. La entidad está participada en un 65% por DKV y en un 35% por Ribera Salud. El objetivo de Marina Salud es ofrecer un servicio sanitario de máxima calidad para la ciudadanía, buscando la excelencia así como la eficiencia en el uso de los recursos. Para ello, los hospitales, centros de salud y consultorios cuentan un equipamiento innovador y las más novedosas técnicas diagnósticas y terapéuticas.

Debido a la situación ocasionada por la Covid-19, durante el ejercicio 2020 la actividad asistencial se ha visto afectada siendo necesario reducir al mínimo las consultas e intervenciones quirúrgicas durante los meses con mayor incidencia del coronavirus SARS-CoV-2. Por este motivo se observa un notable incremento de la Lista de Espera Quirúrgica, situándose en 82 días frente a los 53 días de 2019.



ASÍ NOS RECONOCEN

RECONOCIMIENTOS

PREMIOS RECIBIDOS EN 2020

REFERENTES EN SALUD

V Premios Estrella de Adecoase, Estrella Bronce a DKV Salud Individual

Reconocimiento Good Practice 2020 de IFMA España al proyecto de transición del modelo de gestión a un modelo de FM automatizado

DIGITALIZACIÓN

Premio Aragón en la Red de Heraldo de Aragón a la Transformación Digital Corporativa

NEGOCIO RESPONSABLE E IMPACTO SOCIAL

Accésit en los Premios Supercuidadores a la iniciativa #NingúnMayorSolo de la Universidad Internacional de La Rioja

IX Premios Nacionales Alares a la excelencia en la inclusión laboral a la Fundación Integralia DKV

Los Premios de Marketing y Comunicación del Sector Asegurador premian como finalista a DKV por dos iniciativas:

- #MédicosfrentealCOVID, dentro de la categoría “Mejor Campaña de RSC”
- #AhoraTocaAyudar, dentro de la categoría “Campaña dirigida a cliente”

Cruz Blanca Aragón otorga el premio “Compromiso 2020” a DKV por la creación de un centro intermedio COVID

#MédicosfrentealCOVID finalista en los XI Premios Corresponsables

Josep Santacreu recibe el reconocimiento de Respon.cat a la trayectoria personal por su compromiso con la RSC en Cataluña

REPUTACIÓN DE DKV EN 2020

MERCO

54ª posición de las 100 empresas más reputadas de España (45ª en 2019)

4ª posición de 25 en ranking sectorial Merco Asistencia sanitaria (2ª en 2019)

47ª posición de 100 en Merco Líder (47ª en 2019)

Homenaje especial en la 10ª edición Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo

66ª posición de 100 en Merco Talento (72 en 2019)

REPTRAK

72,4 sobre 100 nota de reputación entre clientes (73,6 en 2019)

GREAT PLACE TO WORK

8ª posición (8ª en 2019). Doce años consecutivos de presencia en el ranking

Reconocimiento a “Mejor Directivo” para Josep Santacreu

CERTIFICACIONES RESPONSABLES

MEDIOAMBIENTE



Sistema de gestión energético



Gestión de riesgos mediambientales



Sistema de gestión mediambiental



Cálculo emisiones pólizas - PAS2050



Reducción de emisiones de CO₂



Excelencia en la reforma de interiores



Compromiso por reducir emisiones



Compensación de emisiones

CALIDAD



Excelencia con el cliente *

NORMA UNE 179001 **

Calidad de servicio

EXCELENCIA



Gestión ejemplar

TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO



Certificación nivel exhaustivo en el informe corporativo integrado



Sistema de gestión ética y responsable

LENGUAJE CLARO

Protocolo de lenguaje claro alineado con los principios del SGE21

GESTIÓN DE PERSONAS



Empresa familiarmente responsable (B+)

ISO 21542

Edificios accesibles



Empresa saludable



Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo



Gestión de la diversidad

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

** DKV Espacios de Salud



ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

MODELO DE CREACIÓN DE VALOR

CAPITALES



CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

Modelo de negocio

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

Plan Voluntad Estrategia 2020

Referente en salud

“La mejor opción para cuidar su salud”

Experiencia única de cliente

“La mejor experiencia como cliente”

Negocio Responsable

“La compañía preferida por sus actuaciones responsables”

Creación de valor en 2020



* Sin tener en cuenta Andorra

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

[102-8] [102-40]

CERCA DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS DURANTE LA PANDEMIA

CLIENTES

**115.000** llamadas a clientes
#AhoraTocaAyudar**234** pacientes atendidos
Apoyo psicológico a todos los clientes
ingresados por COVID-19.**25.000** usuarios
Atención al cliente por Whatsapp.

- Extensión de la atención psicológica y los servicios de salud digital a todos los clientes.
- Inclusión del tratamiento farmacológico extra-hospitalario para COVID-19.
- Refuerzo del soporte a líneas médicas, Médico 24 horas y consultas médicas.

**+ de 1,4 M€**
Contribución total en Euros

SOCIEDAD

**13.750** consultas atendidas
#MédicosfrentealCOVID
+800 médicos voluntarios / **5.363** horas**563** personas mayores atendidas
#ningunmayorso
1.146 voluntarios inscritos / **2.407** horas**22.000** usuarios de la plataforma
#misaludemocional**15.000** personas en situación
de vulnerabilidad
Menús solidarios a familias vulnerables.**510** personas en situación
de vulnerabilidad
Marcha solidaria para la lucha contra la COVID.**12.761** personas en situación de
vulnerabilidad
Donaciones a entidades de emergencia
humanitaria.

- Donaciones gracias a Movimiento Medialia DKV.
- Donaciones: #DKVconCruzRojaCOVID.
- Entrega de cientos de mascarillas al hospital Miguel Servet de Zaragoza.

+ de 0,3 M€
Contribución total en Euros

EMPLEADOS

**96%** de la plantilla teletrabajandoAtención psicológica gratuita y anónima de la
mano de Fundación Salud y Persona.

- Comunicación interna continua y actividades.
- Formación online.
- Mantenimiento de los puestos y condiciones de trabajo.

**+ de 0,7 M€**
Contribución total en Euros

PROFESIONALES SANITARIOS

**875** beneficiarios
Apoyo en las teleconsultas.**15.000** beneficiarios
Ayudas de carácter económico para
profesionales sanitarios.

Póliza UNESPA de protección a los profesionales.

**+ de 16,4 M€**
Contribución total en Euros

MEDIADORES



- Acciones para ayudar a agentes y mediadores a mejorar su presencia digital.
- Apoyo al canal de call centers.
- Plan de ayudas a emprendedores de la red exclusiva, oficinas y agencias.

+ de 4.000 mediadores beneficiados

PROVEEDORES

**10 días menos**
acortamos plazo del pago de facturas.Medidas personalizadas y garantía de un %
elevado de la facturación en proveedores
esenciales.**+ de 2.000** proveedores beneficiados

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

VALOR PARA LOS CLIENTES



8,2

Recomendación en salud

96%

Quejas resueltas en plazo

11

DÍAS

Tiempo medio de solución de quejas y reclamaciones

↓ **22%**

de autorizaciones médicas necesarias para pruebas

50.479

puntos de servicio

83%

Satisfacción media Espacios de Salud DKV



61%

Mujeres en plantilla

VALOR PARA LOS EMPLEADOS



4

Titulaciones oficiales de la nueva Universidad DKV



93%

Contratos indefinidos



12

Años como Best Work Places



618.100 €

Inversión en formación



clasificación B+



87

Iniciativas de conciliación

89%

Nivel de satisfacción



93%

Nivel de compromiso de nuestros empleados



VALOR PARA LA RED DE COLABORADORES

40,4 M€

Comisiones a mediadores

394,8 M€

Pagos a proveedores sanitarios
64% de las primas de salud

79.221

Horas de formación comercial

1.864

Mediadores en el programa de RSE Movimiento Medialia



PERIODO MEDIO DE PAGO

37,2

DÍAS

a proveedores de servicios generales

13,7

DÍAS

a médicos en facturación electrónica

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Contribuciones por país

ESPAÑA

99%

2.935 HORAS

voluntariado de empleados

80.070

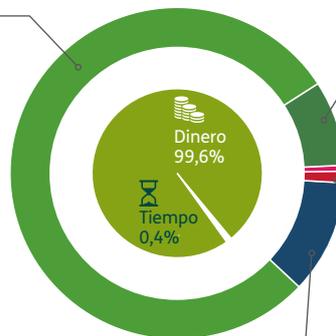
beneficiarios directos

Contribuciones por ámbito

79% Salud



11% Alianzas



557.514€
Valor total

Medioambiente **8,3%**



Reducción de las desigualdades **0,6%**



Cooperación internacional **1,1%**



VALOR ECONÓMICO

14,3 M€

Contribución fiscal en España

778 M€

Inversiones en valor contable

10,5 M

Actos evitados a la sanidad pública

112,9 M€

Salarios y beneficios a empleados

2,4 M€

Compras a centros especiales de empleo

PLAN VOLUNTAD

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

PRINCIPALES RESULTADOS DEL PLAN VOLUNTAD

CRECIMIENTO RENTABLE



Aumento del volumen de primas por encima del objetivo establecido

+ 865 M€ en 2020

Crecimiento del número de clientes

1,9 M clientes en 2020

Tasa de retorno del

15%

REFERENTES EN SALUD



Desarrollo de soluciones de salud digital y productos adaptados al cliente

Impulso de la app Quiero Cuidarme Más

+ 130.000 usuarios



EXPERIENCIA DE CLIENTE



Trabajamos para ofrecer la mejor experiencia a clientes en términos de personalización, sencillez y transparencia

8 de cada 10 clientes nos recomienda

Mejora del servicio de atención al cliente

97% nivel de atención de nuestros call centers

Nuevo posicionamiento de marca "Activistas de la salud"



NEGOCIO RESPONSABLE



Hemos cumplido con los compromisos 2020 aunque no hemos conseguido ser "la compañía preferida por sus actuaciones responsables"

ORGANIZACIÓN Y PROCESOS



Implantación de metodologías ágiles y lean-startup en la gestión de proyectos

DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN



Digitalización de procesos y transformación digital
10 nuevas soluciones de oferta
100% digitales para clientes

Aumento de la agilidad en trámites como la gestión de reembolsos

Desarrollo de nuevos productos innovadores, soluciones de salud digital e impulso del ecosistema de innovación abierta e intraemprendimiento

EMPLEADOS COMO ELEMENTO DE TRANSFORMACIÓN



Promoción del compromiso de los trabajadores con DKV

89% satisfacción global de los empleados en 2020

Gestión del cambio y nuevos proyectos para la adaptación de los empleados a una nueva realidad empresarial y del entorno

En 2020, el plan ha completado su último año de implementación y hemos iniciado el proceso de reflexión IMAGINA para definir la estrategia de la compañía hasta 2025.

Para ello, hemos comenzado por la priorización del aprendizaje y entendimiento de nuestro entorno, analizando con detalle las tendencias y los temas que identificamos como importantes para los próximos cinco años.

El proceso de definición estratégica está siendo abierto y participativo, para integrar el conocimiento, experiencia y visión de todos los empleados de la compañía.

Las siguientes fases nos permitirán dibujar los escenarios de negocio a cinco años y cómo la compañía prevé abordarlos. A partir de esta reflexión, revisaremos nuestra propuesta estratégica y definiremos objetivos e iniciativas a impulsar. Este plan será una hoja de ruta que marcará el camino y nos alineará como compañía.

EVOLUCIÓN DE NUESTRO ENTORNO COMPETITIVO

En DKV monitorizamos continuamente las tendencias que marcan nuestro entorno competitivo a nivel económico, social y ambiental con el objetivo de integrarlas en nuestra nueva estrategia.

El año 2020 ha estado marcado por el impacto de la pandemia en nuestro negocio, el sector asegurador y nuestros principales grupos de interés.

ENTORNO Y TENDENCIAS SOCIALES, ECONÓMICAS Y COMPETITIVAS

<p>IMPACTO sanitario y económico de la PANDEMIA en la sociedad y el sector empresarial (presión sanitaria, aumento del desempleo, reducción de las rentas, recesión económica)</p>	<p>Mayor CONSCIENCIA SOCIAL de la importancia de la salud y aumento del valor percibido del SEGURO</p>	<p>Crecen las exigencias sociales ante las empresas en materia de TRANSPARENCIA, CALIDAD en la oferta y AGILIDAD y capacidad de RESPUESTA</p>
<p>Aceleración de la TRANSFORMACIÓN DIGITAL y el uso de dispositivos móviles, herramientas digitales y redes sociales</p>	<p>CONCENTRACIÓN de proveedores que afecta en especial a los ramos de Salud y Decesos</p>	<p>Colaboración con diferentes agentes para crear VALOR COMPARTIDO (proveedores, usuarios, startups, etc.)</p>
<p>Evolución del mapa bancaseguros con impacto en nuestras vías de distribución y crecimiento de la demanda de compra online y modelos ROPO</p>	<p>PRIVACIDAD y SEGURIDAD de los datos y aumento de los ataques cibernéticos</p>	<p>Aumentan las EXPECTATIVAS de clientes, proveedores, empleados y accionistas sobre el propósito de las empresas y su compromiso con generar VALOR para todos los grupos de interés</p>

[103-1]

PLAN DE NEGOCIO RESPONSABLE Y COMPROMISOS 2020

En DKV llevamos más de 20 años desarrollando iniciativas de negocio responsable para impulsar un mundo más saludable porque creemos firmemente que como empresa tenemos una importante responsabilidad con las personas y el planeta.

Para cumplir con esta responsabilidad, cada año avanzamos más allá en nuestra estrategia de Negocio Responsable, con el objetivo de responder a las expectativas sociales, ambientales y éticas de nuestros grupos de interés.

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

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

Como parte de este camino, en 2019 identificamos nueve Compromisos 2020 para un mundo más saludable, sobre los que hemos trabajado en los últimos dos años desde todas las áreas de la compañía.

En 2020 impulsamos

10 planes
de Negocio Responsable con
94 acciones
cumpliendo un
97%
de nuestros objetivos anuales



COMPROMISOS 2020 PARA UN MUNDO MÁS SALUDABLE

COMPROMISOS	INDICADOR 2020	2020	CONSECUCCIÓN	OBJETIVO 2020	ODS	
1. LA GESTIÓN RESPONSABLE						
COMPROMISO DE LENGUAJE CLARO	Incentivaremos a la fuerza de venta valorando su transparencia gracias al uso del lenguaje claro	Indicador sobre encuesta post venta	Creado y en curso para fijar objetivos	70%	100%	
COMPROMISO CON EL PLANETA	Conseguiremos una reducción del CO ₂ del 80% y de 71% en papel, desde 2004 CO ₂	<ul style="list-style-type: none"> % emisiones reducidas de CO₂ desde 2004 % reducidas en toneladas papel desde 2004 	90,7% 69%	100%	CO ₂ : 80% Papel 71%	
COMPROMISO DE PRECIO GARANTIZADO	Garantizamos al 100% de los clientes de contratación particular que no aplicaremos subidas individuales de precio en sus pólizas por mucho que se utilicen	% clientes de contratación particular a los que no se les ha aplicado subida de precios por uso	100%	100%	100%	
2. LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS						
COMPROMISO CON LOS HáBITOS SALUDABLES	Impulsaremos hábitos de vida saludables en al menos 130.000 personas gracias a la app gratuita 'Quiero cuidarme', una herramienta de mejora de comportamientos dirigida a toda la población	Número de usuarios activos en la app	200.000	100%	130.000	
COMPROMISO CON LA PREVENCIÓN	Promovemos actividades de diagnóstico precoz, dirigidos al menos a un tercio de los asegurados de salud	% de clientes inscritos a actividades de diagnóstico precoz	31%	95%	33% de clientes inscritos	
COMPROMISO CONTRA LA OBESIDAD INFANTIL	Impactaremos anualmente a más de 1 millón de personas promoviendo la prevención de la obesidad infantil en España	<ul style="list-style-type: none"> Impactos Comunicación (newsletter/ publicaciones) Personas impactadas proyecto APPTIVATE 	8.500.000 impactos	100%	1.M / anual	
3. SOLUCIONES INNOVADORAS DE FORMA RESPONSABLE						
COMPROMISO DE PÓLIZA VITALICIA	Garantizamos que no rescindiremos el contrato en el 100% de las pólizas de salud individuales con más de tres años de antigüedad	% pólizas de salud individuales con más de 3 años de antigüedad no canceladas	100%	100%	100%	
COMPROMISO DE SIMPLICIDAD	Suprimiremos al menos el 30% de las autorizaciones para pruebas médicas	% autorizaciones eliminadas desde 2018	22%	75%	30%	
COMPROMISO DE RESPETO HASTA EL FINAL	Ofreceremos servicios de componente social como el Ecofuneral, con el que el cliente podrá planificar su funeral en 100 ciudades, para facilitar la toma de decisiones a seres queridos	Nº de ciudades con ECOFUNERAL	140 municipios	100%	100	

[103-2]

REPORTE A LA ALTA DIRECCIÓN

Como parte del compromiso estratégico de DKV con el Negocio Responsable, se reporta de forma periódica los datos y avances a la alta dirección:

- Informes sobre el desarrollo de la estrategia de Negocio Responsable y reputación al Comité de Dirección.
- Consolidación del nuevo modelo de rendición de cuentas para mejorar la calidad del reporte a la alta dirección.
- Actualización de la evolución de los Compromisos 2020 al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.



**MIGUEL
GARCÍA LAMIGUEIRO**

Director de
Comunicación y
Negocio Responsable

RETOS 2021

En 2021 continuaremos avanzando para hacer de DKV un referente empresarial mediante diferentes acciones:

- Lanzamiento iniciativa Sostenibilidad 2025
- Implementación acciones del proyecto Cambio Climático PLANETA SALUD
- Renovación del propósito corporativo 2025
- Renovación de los compromisos 2025 para desplegar el propósito vinculado a los ODS
- Premios Medicina y Solidaridad especial COVID
- Diseño de nueva web de interacción con los mediadores para Medialia
- Lanzamiento ActivaRSE para implicar a las empresas clientes a contribuir a los ODS
- Renovación del modelo de gestión de reputación
- Lanzamiento proyecto Agentes Solidarios
- Fomentar voluntariado proyectos Covid-Sociedad: Mi persona Mayor y Conectándote Seguro
- 20 aniversario de la Fundación Integralia DKV



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

OBJETIVOS DEL DIÁLOGO DE DKV CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

- Identificar grupos de interés clave y a sus principales portavoces, en relación 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

En 2020, celebramos en versión online la octava edición del foro de diálogo abierto, principal evento anual de transparencia y conversación con nuestros grupos de interés.

El foro es un espacio en el que exponemos los principales retos estratégicos a los que se enfrenta DKV para que representantes de distintos grupos de interés compartan su visión y experiencia.

Este año, el principal tema abordado fue la relación con el cliente como ámbito prioritario para DKV en 2020.

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

Tras el foro, se analizan todas las ideas y sugerencias surgidas para valorar internamente cuáles se pueden implementar y con anterioridad al siguiente foro se envía el status a todos los asistentes.

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

PRINCIPALES CANALES DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



9.270	37K	17,6K	58,3K	21,7K
SUSCRIPTORES	SEGUIDORES	SEGUIDORES	SEGUIDORES	SEGUIDORES

Datos a 22/04/2021

GESTIÓN AMBIENTAL Y ESTRATEGIA CONTRA LA EMERGENCIA CLIMÁTICA

Cada acción cuenta para luchar contra la emergencia climática. Además del compromiso individual de cada una de las personas que forman parte de la compañía, como empresa tenemos una mayor responsabilidad ante el planeta y nos esforzamos para reducir al máximo el impacto de nuestra actividad en el planeta.

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

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL Y ENERGÉTICA DE DKV

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

PREVENIR la contaminación ambiental mediante la implantación de las medidas de mejora correspondientes para garantizar la protección al medioambiente, la lucha contra el cambio climático y favorecer, 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 (clientes, proveedores, colaboradores, etc.).

PROMOVER la investigación sobre el impacto del medioambiente en la salud.

[103-2]

SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Para cumplir nuestros compromisos con el planeta, adquiridos por el Comité de Dirección en su política medioambiental y energética, trabajamos por la prevención y minimización de los impactos ambientales de nuestra actividad. Para lograrlo, fundamentamos nuestra actuación a través de:

- 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, a través de diferentes plataformas, páginas web e intranet corporativa.
- Acreditarnos con certificaciones medioambientales como la ISO 14001, entre otras.



**CARLOS
MARTÍNEZ**

Adjunto al Consejero
Delegado y Director
Compras y Servicios
Generales

RETOS 2021

Nuestro principal objetivo para el año 2021 es seguir ampliando los cálculos de las emisiones pertenecientes al alcance 3 de nuestra huella de CO₂ consiguiendo así el 69% de los cálculos que nos aplican. En 2021 calcularemos 6 nuevas fuentes de emisión lo que supone un 30% más y así llegar, en el 2023, a medir el 100% del Alcance 3.



ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El principal objetivo de nuestra acción por el planeta es frenar el cambio climático, debido a sus consecuencias a corto, medio y largo plazo en la salud de las personas y en el desarrollo de nuestro negocio.

Para lograrlo, continuamos reduciendo año tras año nuestra huella de carbono con el compromiso de ser una empresa cero emisiones.

EMISIONES CO₂EQ (TN CO₂EQ)



Emisiones calculadas de acuerdo al 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). Según el location-based approach, las emisiones de alcance 2 serían 578,56 (TN CO₂ eq).

** Se ha realizado una estimación de los consumos en los hogares de los empleados que han realizado teletrabajo, para hacerlo se ha multiplicado el consumo medio del año 2020 de luz, gas y agua de un hogar (datos sacados del IDAE) por el % 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.

*** La diferencia se debe al tratamiento de los residuos de tóner generados en 2020, ya que en 2019 no se generó este residuo.

[103-3]

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% EKOsucursales

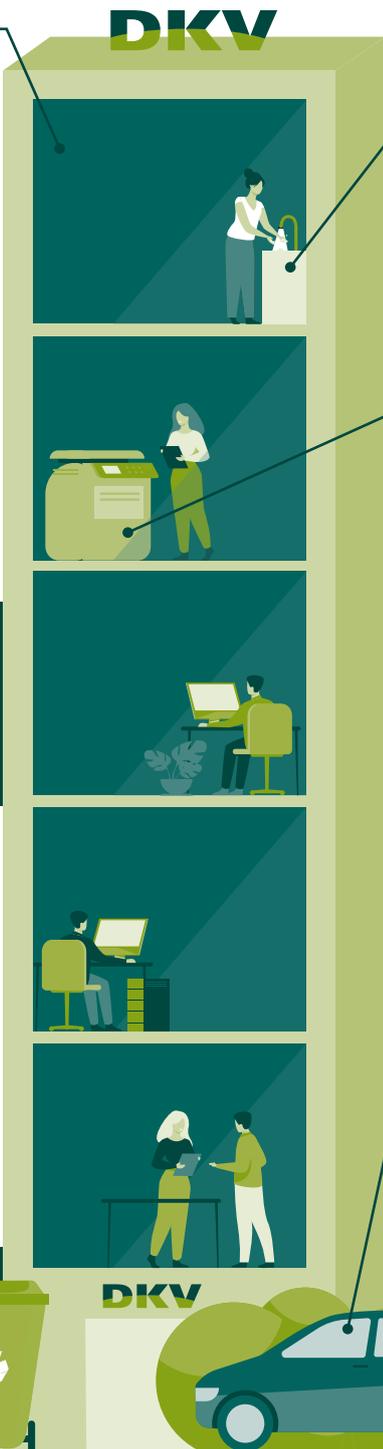
228,88 MWh ↓9%
Consumo de gas natural

2.240,73 MWh ↓14%
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

0,05 Kg ↓38%
Residuos generados por empleado y día



PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE AGUA

Dispositivos de ahorro de agua en todos los centros 

19,35 L ↓37%
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 

0,57 tm ↓33%
Consumo total 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 para los comerciales 

Prioridad para viajar en tren en lugar de avión 

4.190,23 Km ↓54%
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

724,87 Tn CO₂ eq**
Total emisiones CO₂ ↓41%

90,65%
Desde 2004: reducción de emisiones de CO₂

DKV DA UN PASO AL FRENTE EN LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO CON “PLANETA SALUD”

DKV ha decidido pasar a la acción con cambios reales y concretos a favor de nuestra calidad de vida y de un planeta saludable, presentando diez compromisos que integran su estrategia contra el cambio climático 2020-2030

SI EL PLANETA ESTÁ ENFERMO NOSOTROS TAMBIÉN LO ESTAMOS

1

SER LA PRIMERA ASEGURADORA DEL PAÍS CLIMÁTICO-POSITIVA.

2

COMPENSAR TODAS LAS EMISIONES GENERADAS POR LA EMPRESA DESDE SU CREACIÓN (1932).

3

CALCULAR Y AYUDAR A REDUCIR LAS EMISIONES GENERADAS POR NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

4

DESARROLLAR PRODUCTOS, SOLUCIONES Y SERVICIOS INNOVADORES FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO.

5

PLANTAR AL MENOS UN MILLÓN DE ÁRBOLES HASTA EL AÑO 2030.

6

IMPULSAR EMPRENDEDORES Y STARTUPS QUE TRABAJAN EN SOLUCIONES DE SALUD AMBIENTAL.

7

APOYAR A LA CIENCIA EN LA DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DEL IMPACTO DEL CAMBIO CLIMÁTICO SOBRE LA SALUD.

8

COMBATIR LA DESINFORMACIÓN Y LAS FAKE NEWS SOBRE CIENCIA, SALUD Y CAMBIO CLIMÁTICO.

9

INTRODUCIR EL IMPACTO CLIMÁTICO Y EL VECTOR AMBIENTAL EN EL CÁLCULO DEL RIESGO NUESTROS SEGUROS DE SALUD.

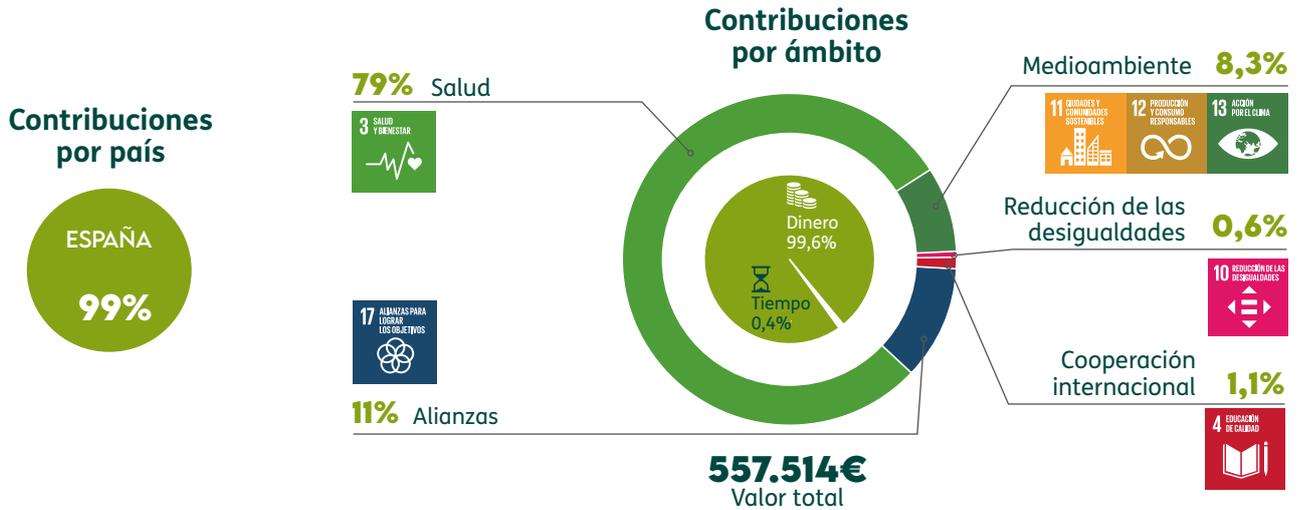
10

FIJAR OBJETIVOS AMBIENTALES Y CLIMÁTICOS PARA TODOS LOS DIRECTIVOS DE DKV.

[103-3]

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

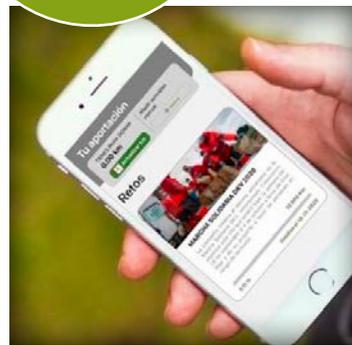
IMPACTO SOCIAL



VOLUNTARIADO



Con la iniciativa #ningunmayorsolo, voluntarios aportan apoyo emocional a todas aquellas personas mayores que se sienten solas.



Los 10.500 kilómetros de la Marcha Solidaria DKV 2020 se convierten en 10.500 euros para Cruz Roja.

BENEFICIARIOS **+ de 45** Proyectos apoyados **IMPACTO**



DKV renueva su clásica Convocatoria de Ayudas y Subvenciones para entidades sociales lanzando una nueva iniciativa: DKV Impacta

82% impacto positivo en la calidad de vida

18% cambio positivo en su comportamiento

Más de **7 millones** de personas sensibilizadas en salud y medioambiente

* Medición de los proyectos de acción social según LBG.



GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA, Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

GOBIERNO CORPORATIVO

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

Estas normativas se adaptan e incorporan a la estructura y organización de DKV a través del Libro Azul de Buen Gobierno. Además, cumplen con los requerimientos de la Directiva Solvencia II y a la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y su Reglamento de desarrollo (ROSSEAR).

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano de gestión y representación de la sociedad DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. y está compuesto por 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. 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 obligaciones relacionadas con la actividad legal y económica del Grupo

DEFINIR, HACER EL SEGUIMIENTO Y GESTIONAR la estrategia de la compañía e iniciativas a seguir

APROBAR anualmente las políticas corporativas, normas de primer nivel, el informe de gobierno corporativo, así como las cuentas anuales y el informe de gestión que incluye el estado de información no financiera

NOMBRAR al Presidente, Secretario y consejero delegado y establecer los Comités que se consideren necesarios. Los Consejeros ejercen sus cargos por un período de seis años y pueden ser reelegidos una o más veces por idéntico periodo

EL CONSEJERO DELEGADO Y EL PRESIDENTE aprueban los contenidos del presente Informe de gestión y garantizan la inclusión de los temas identificados en el estudio de materialidad, incluido en Anexo

El Consejo también es responsable de tomar las decisiones en asuntos sociales y medioambientales como el Plan de Negocio Responsable, el Código de Conducta y la definición de los valores y compromisos de DKV. Además, el Consejero Delegado, forma parte del Comité de Negocio Responsable.

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

RETRIBUCIÓN

La retribución media devengada por los miembros del Consejo de Administración en 2020 ha sido de



Siendo hombres la totalidad de los consejeros.

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

FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

Los miembros del Consejo son expertos en temas sociales, éticos y medioambientales y aportan sus competencias y experiencia a potenciar el conocimiento y la gestión de los principales retos extra financieros a los que se enfrenta actualmente el sector asegurador en España.

Además, DKV identifica periódicamente nuevas necesidades de formación a las que dar respuesta de ser necesario.

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



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

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



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

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



Dr. Clemens Muth
Consejero dominical

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



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

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

[405-1]

COMITÉ DE DIRECCIÓN

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

PRINCIPALES FUNCIONES Y TOMA DE DECISIONES

GARANTIZAR la viabilidad del negocio

FIJAR el marco estratégico y garantizar su comprensión en la organización

EVALUAR el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos

CREAR una organización efectiva y eficiente

DESARROLLAR el talento y el liderazgo

DEFINIR y potenciar la cultura corporativa

El Comité de Dirección se reúne con la frecuencia que estime apropiada el consejero delegado, preferentemente quincenalmente, de forma presencial o telemática, alternando entre las sedes de Barcelona y Zaragoza.

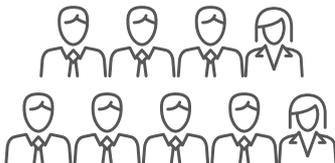
La toma de decisiones se realiza por consenso siempre que sea posible. Cuando no hay una postura unánime o existe un conflicto que afecta al núcleo de negocio, el consejero delegado tiene la responsabilidad de decidir.

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

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

RETRIBUCIÓN

La retribución del Comité se define en la política retributiva del accionista único, Grupo Munich Re. La retribución media de los hombres es de 204.518,82 € y de las mujeres es de 169.082,35 €.



197.431,529 €

retribuciones medias de los miembros
del Comité de dirección

Asimismo, la Sociedad tenía obligaciones en materia de pensiones con los miembros de su Consejo de Administración y alta dirección formalizadas en una póliza de seguros cuya prima devengada en el ejercicio ascendía a 69.993,94 €.

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

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN



JOSEP SANTACREU
Consejero Delegado

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



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 Compras y Servicios Generales

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



MARÍA JESÚS CASTRO
Directora 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.



JUAN JOSÉ MULERO
Director General de Seguros Generales

Licenciado en Filología Hispánica.

←
Abandona el Comité de dirección en 2020 por jubilación.

→
Se incorporan al Comité de dirección en 2020 y en 2021.



JOSEP CELAYA
Director de Negocio Digital

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales y MBA por ESADE.



IGNACIO LÓPEZ
Director Seguros Generales

Ingeniero Industrial por la UPM y MBA por IESE.



JUAN MANUEL CHICOTE
Director de Personas

Licenciado Derecho por la Universidad Complutense y Master Recursos Humanos, Derecho Laboral y Seguridad Social por Centro de Estudios Financieros (CEF).



JULIÁN NUÑO
Director Transformación

Ingeniero Industrial por la Universidad de Zaragoza.

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

ÉTICA E INTEGRIDAD

La gestión ética e íntegra impulsa la excelencia profesional y corporativa de DKV. Son dos valores fundamentales en los que se basa el comportamiento de las personas y en su responsabilidad personal, ya que forma parte de 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 actualiza de forma continua para adaptarla, tanto a las exigencias del marco normativo interno, como el Código de Conducta, Normativa de conflicto de interés, Normativa de lucha contra los delitos financieros, etc.; y externo, como la Ley de Ordenación y Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y el Código Penal, disponiendo de un modelo de prevención penal específico.

En 2020 hemos desarrollado nuevas políticas y acciones para reforzar la ética y la integridad en nuestra gestión diaria:

- Aprobación de políticas para adaptarnos a los estándares establecidos por nuestra matriz con relación a Solvencia II:
 - Política de Externalización
 - Política de Gestión de Riesgos
 - Política de evaluación del riesgo propio de solvencia (ORSA)
- Actualización del modelo de prevención penal de la compañía mediante:
 - Política de Gestión de Capital
 - Política de Gestión de crisis y emergencias
 - Directiva de auditoría interna, Reglamento de auditoría y Términos de referencia
 - Aprobación de nueva versión Plan de Prevención penal
 - Comité de Cumplimiento
 - Análisis de riesgos
 - Canal externo de denuncias
- Nombramiento del Responsable de Blanqueo de capitales y de FATCA/CRS (aplicable solo a ERGO Vida)
- Formación en las principales materias de cumplimiento para las nuevas incorporaciones en la compañía.



JAVIER
CUBRÍA

Director General
Financiero

RETOS 2021

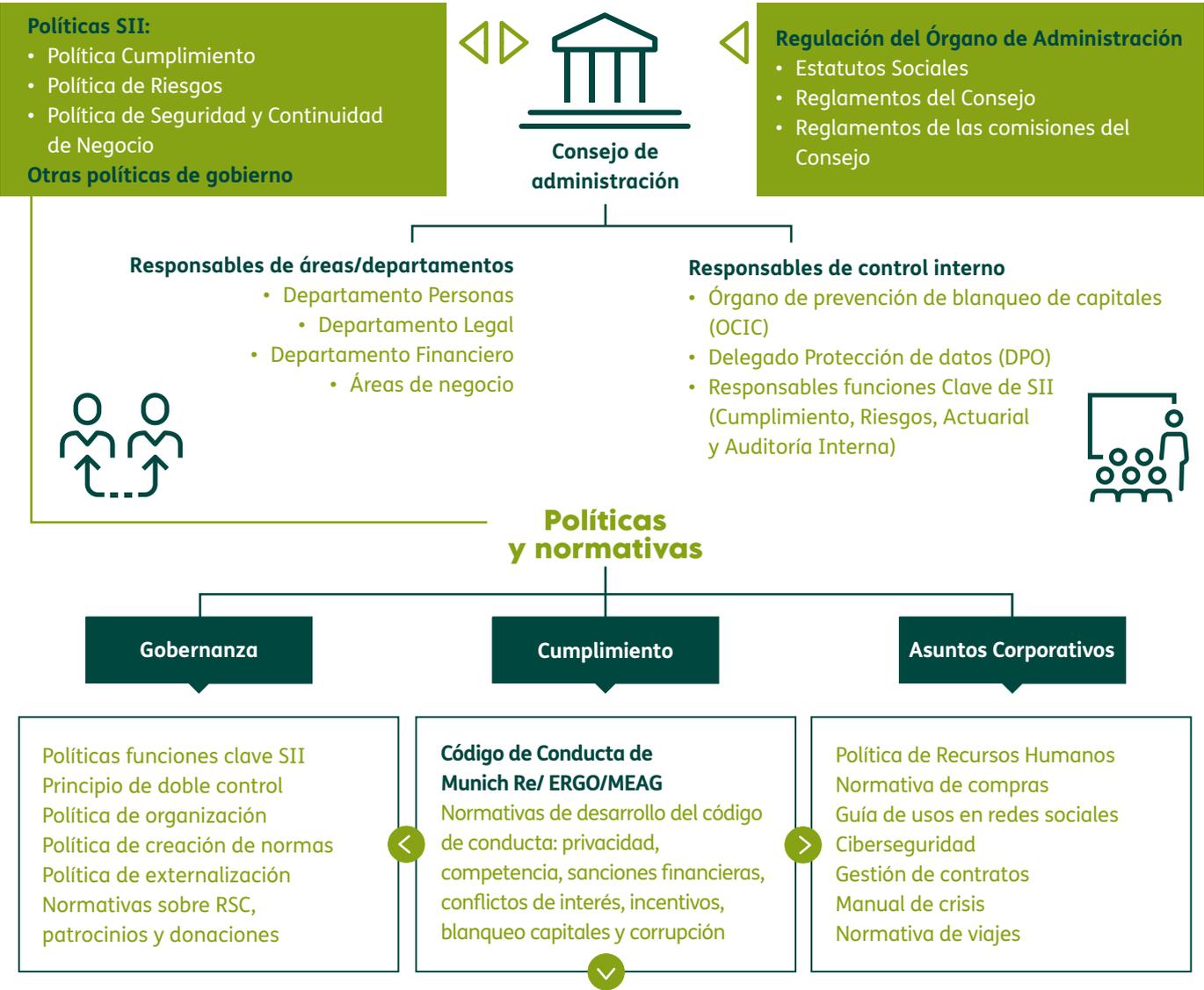
Preparación para las nuevas normativas contables internacionales (NIIF 9 y NIIF 17) que serán de aplicación desde el 1 de enero de 2023.

Adaptación a la continua evolución regulatoria tanto europea como nacional que afecta al sector asegurador.

Continuar con la digitalización de los procesos del área.



ÓRGANOS RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GOBIERNO Y DE LA GESTIÓN ÉTICA



Principales herramientas del sistema de gestión ética

Iniciativas	Canales de comunicación
<p>Comisión interna gestión ética Integrada por los responsables de Comunicación y NR, RRHH, Legal, Auditoría Interna y Cumplimiento.</p> <p>Foro de diálogo abierto Grupo con representantes de grupos de interés que se reúne periódicamente para valorar temas clave y aportar ideas de mejora para DKV.</p> <p>Sección interactiva de cumplimiento normativo Accesible en la Intranet y sitios web, con acceso directo a los canales de comunicación.</p>	<p>Responsable directo de los empleados</p> <p>Asesor Ético Resuelve dudas e incidencias sobre la aplicación del código de conducta, identifica áreas problemáticas y recomienda cambios en normativas y procedimientos.</p> <p>Responsable de Cumplimiento</p> <p>Canales externos Canal de comunicación externa Portal denuncias de ERGO</p>

[102-15] [102-29]

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RIESGOS

DKV cuenta con un sistema para la gestión sostenible de los riesgos cuya 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 comprende las funciones de gobierno corporativo que establece el segundo pilar de Solvencia II (gestión de riesgos, actuarial, cumplimiento normativo y auditoría interna). Estas funciones de gobierno interactúan entre ellas con el fin de lograr una gestión integrada:

- **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 Y RESPONSABLES 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 debate 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 desde el Comité.

PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS

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

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

En 2020, el efecto de la pandemia sobre los seguros de salud ha provocado una reducción de la actividad asistencial ordinaria en favor de la asistencia hospitalaria de pacientes infectados por la COVID-19.

A su vez, este contexto ha potenciado la digitalización del proceso asistencial y el uso de la telemedicina. Además, los proveedores médicos han visto muy reducida su actividad durante el estado de alarma.

En los seguros de decesos se ha visto incrementada la tasa de mortalidad, mientras en los seguros de subsidio se ha experimentado un aumento de la frecuencia de uso de estos.

A continuación, se especifican los principales riesgos del sector y riesgos externos identificados para DKV que afectan a la capacidad de la empresa para crear valor.



PRINCIPALES RIESGOS ASOCIADOS AL SECTOR ASEGURADOR

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



PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS

RIESGO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	GESTIÓN DEL RIESGO E INICIATIVAS
Factores ambientales 	Los factores de riesgo ambientales tienen una influencia directa en la salud de las personas. Entre ellos, destaca la contaminación atmosférica que agrava enfermedades asociadas al sistema respiratorio, aumentando el uso de las urgencias hospitalarias y el consumo de farmacológicos.	Concienciación a nuestros grupos de interés a través de publicaciones como el Observatorio de Salud y Medioambiente.
Cambio climático 	El cambio climático supone una amenaza para la salud de las personas. La proliferación de eventos meteorológicos y temperaturas extremas inciden en el desarrollo y transmisión de enfermedades. Además, 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. Además de la sensibilización a grupos de interés y estudios realizados. Diseño de la estrategia de cambio climático 2030.
Operacionales 	La compañía presta una especial atención a la gestión de los riesgos operacionales, dado que fallos en los procesos de gestión en seguros con un nivel de especialización como salud acaban por afectar negativamente a la relación con los clientes.	Sistema de Control Interno configurado a través de un procedimiento de evaluación de puntos de control de riesgo operacional asociados a procesos. Cooperación de las funciones de gobierno corporativo en la identificación y monitorización de riesgos operacionales, de cumplimiento normativo o de sistema de gobierno. Certificaciones de excelencia y calidad, Comité de Experiencia del Cliente, etc.

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



PRINCIPALES RIESGOS EXTERNOS

RIESGO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	GESTIÓN DEL RIESGO E INICIATIVAS
Reputacionales 	<p>Los riesgos reputacionales obligan a una mayor vigilancia y atención. En especial en redes sociales, en un contexto en el que hay un mayor acceso a la información y conectividad que da lugar a nuevas realidades de comunicación y difusión de información.</p>	<p>DKV gestiona su reputación de forma estratégica con el desarrollo de un sistema de medición de la reputación que integra las evaluaciones de los grupos de interés clave para la compañía.</p>
Ciberseguridad 	<p>Los riesgos relacionados con ciberseguridad son especialmente relevantes para DKV, en particular tras la extensiva situación de teletrabajo de los empleados durante la pandemia, así como por el avance significativo en la digitalización de la compañía.</p>	<p>Contamos con una política de ciberseguridad y hemos actualizado y validado con Múnich Re el procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad.</p> <p>Plan anual de refuerzo de la concienciación del personal de la compañía a través ataques controlados de phishing, así como de información educacional para la prevención.</p>
Financieros 	<p>De crédito y de tipo de interés</p>	<p>Aplicación de políticas de diversificación y de exigencia de calificación crediticia para el riesgo de crédito.</p> <p>Adecuada gestión conjunta de los activos y pasivos para el riesgo de tipos de interés.</p> <p>Inversiones gestionadas por MEAG.</p>

PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD

La situación generada por la pandemia ha implicado un importante impulso de la digitalización en la sociedad en general y en el mundo de salud en particular. Con esa aceleración de la prestación de servicios online, han aumentado también los riesgos relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

Para responder a estos retos, en DKV contamos con una política de ciberseguridad y un procedimiento de gestión de incidencias y respuesta ante incidentes de seguridad, validados con la matriz del Grupo DKV.

Durante el último año hemos reforzado nuestro compromiso con la ciberseguridad y la protección de los datos de nuestros clientes a través de distintas acciones para prevenir los riesgos informáticos, garantizar la protección de la organización y la privacidad de la información:

- Nuevas medidas de seguridad para gestionar el incremento de riesgo de seguridad que ha supuesto el aumento del teletrabajo de la plantilla durante la pandemia
- Cifrado de entornos digitales para incrementar la seguridad de la información
- Nuevas acciones de formación y concienciación en ciberseguridad, tanto generales como específicas para grupos concretos entre los que ha estado el Comité de Dirección
- Campañas de simulacro de phishing para mantener alerta a la organización
- Medidas para reforzar la seguridad en los correos electrónicos
- Integración de un servicio de vigilancia de seguridad digital
- Auditoría perimetral para identificar posibles puntos débiles y reforzarlos



To **CORREO ELECTRÓNICO**

Subject El correo electrónico es uno de los medios más usados tanto legítimamente como con objetivos no legítimos



25,9 millones
de correos electrónicos recibidos



83%
peligrosos

En línea con nuestra rigurosa política de ciberseguridad: **20,2M** han sido bloqueados antes de entrar en nuestros buzones y **1,3M** puestos en cuarentena por considerarse posible amenaza



8.000
peticiones diarias bloqueadas por riesgo de seguridad a nuestras páginas web



SEND



MARÍA JESÚS
CASTRO

Directora Área
Organización y
Sistemas

RETOS 2021

En 2021 comenzamos un nuevo plan estratégico a nivel de compañía y por tanto a nivel de Sistemas, tenemos muchos retos ya que la tecnología cada vez está más ligada al negocio y a la consecución de los objetivos planteados para el mismo. Desde mi punto de vista destacaría:



Reforzar al equipo de Sistemas cubriendo nuevas habilidades y capacidades

Innovación en tecnología

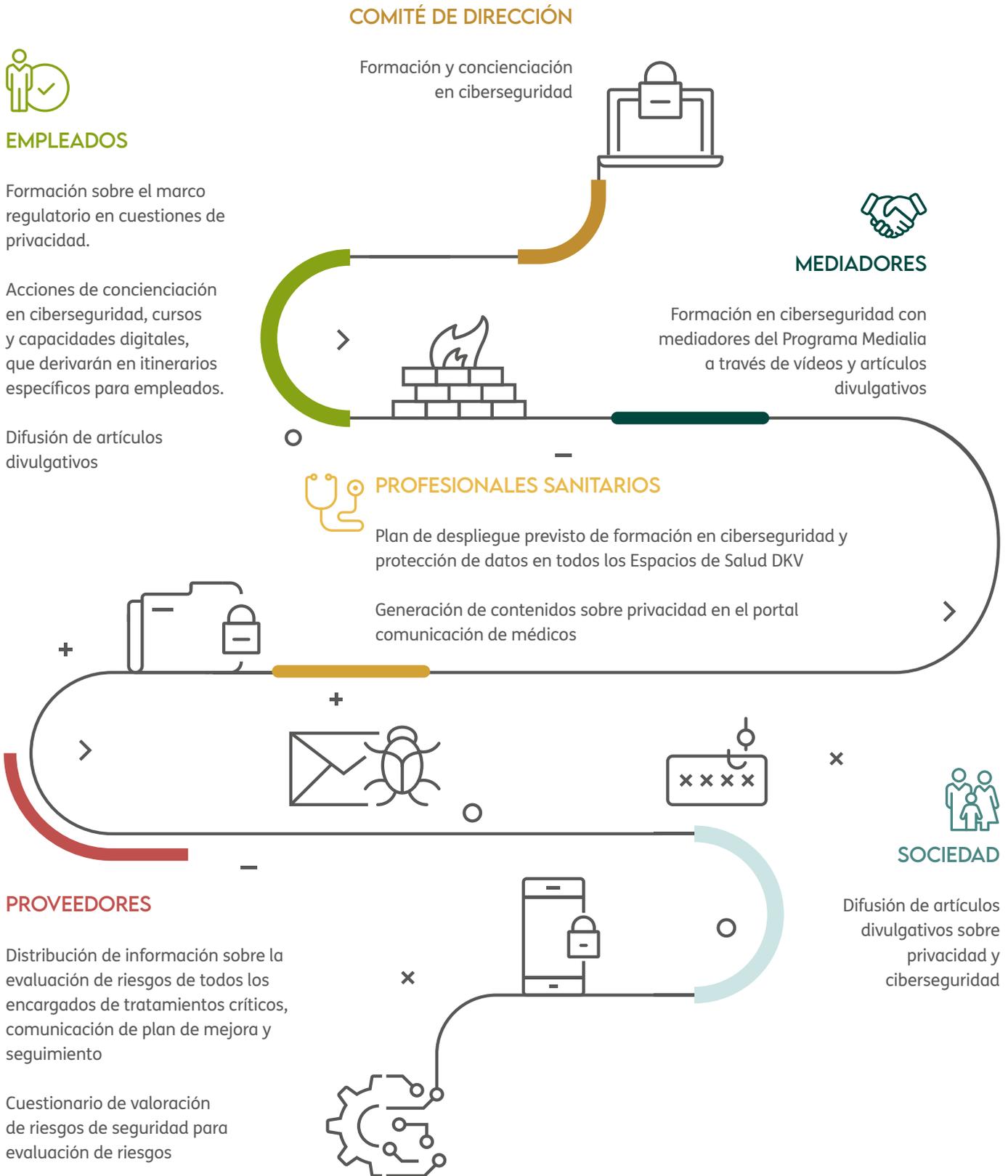
Consolidación del puesto de trabajo virtual, con el proyecto Nómadas y con escritorio virtual

Inicio del proyecto de Inteligencia Artificial en contratación, gestión de siniestros y gestión del fraude

Implantación del uso de "bots" de Voz en atención telefónica

[102-40] [103-3]

SENSIBILIZACIÓN EN CIBERSEGURIDAD CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS





CONSTRUIMOS
JUNTOS
UN MUNDO MÁS
SALUDABLE

[103-1] [103-2]

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA SALUD

En DKV impulsamos la digitalización y la tecnología en el desarrollo de herramientas de autogestión, procesos digitales y nuevos productos y servicios para mejorar la experiencia de cliente, incrementar su satisfacción, y facilitar la relación con todos nuestros grupos de interés.

Durante 2020, debido a la pandemia hemos acelerado nuestra digitalización con el objetivo de mantener el mismo nivel de servicio y atención a distancia. Todos los procesos se han adaptado y transformado para poder seguir operando en el nuevo contexto.

PRINCIPALES NOVEDADES EN DIGITALIZACIÓN

- Implantamos nuevos proyectos relacionados con reembolsos, suplementos, seguimiento hospitalario, gestión de cuadros médicos y pagos a médicos
- Comenzamos el desarrollo de nuevas herramientas de negocio CRM Comercial para la gestión de ventas
- Finalizamos el desarrollo de herramientas para retener clientes en el momento de baja y ampliación a nuevos ramos de actuación como Salud y Decesos
- Impulsamos integraciones directas con Banca March, El Corte Inglés y Eurocaja. Además de la conectividad con plataformas de proveedores (Avant2 y protocolos EIAC de pólizas y recibos)
- Aprovechamiento de los procesos de salud estandarizados, desplegando hasta tres clientes TPA (Third-Party Administrator: DKV gestiona en nombre del cliente el proceso de tramitación de siniestros de otras empresas aseguradoras) nuevos y realizando importantes adaptaciones en alguna de ellos
- Consolidamos tecnologías RPA (automatización robótica de procesos) y Voicebots a través de pilotos con los equipos de ERGO Digital Ventures
- Implantamos el uso masivo de Microsoft Teams y entornos colaborativos para facilitar el trabajo de los empleados desde su hogar

Adaptación digital ante la pandemia

+ 500%
crecimiento de los contratos firmados digitalmente

+ 800%
uso de entornos de trabajo online colaborativos

+ 800
puestos de teletrabajo desplegados en 2 semanas

NUESTROS OBJETIVOS A FUTURO PARA IMPULSAR LA DIGITALIZACIÓN

- Completar la adopción de los proyectos construidos, para sacar el máximo provecho de las nuevas capacidades que DKV ha adquirido en su desarrollo
- Disponer de indicadores en todas las iniciativas que permitan detectar posibles modificaciones y lograr el máximo rendimiento de los proyectos
- Consolidar las nuevas capacidades en ciberseguridad y trabajar en la concienciación de toda la organización y del importante papel que juegan en la protección de la compañía

NUEVO ESPACIO DKV INNOLAB DE SALUD DIGITAL

Presentamos DKV Innolab de salud digital, el primer centro a nivel mundial dedicado exclusivamente a la salud positiva inteligente que busca contribuir a la sostenibilidad del sistema sanitario.

Situado en el Barcelona Health Hub del recinto modernista de Sant Pau, el objetivo de este nuevo espacio es llegar a ser un referente en salud digital. Mediante un modelo de innovación conducida por la utilidad, DKV Innolab busca transformar el conocimiento disponible en valor sostenible, siempre a través de las nuevas tecnologías.

El centro hará partícipes a todos los usuarios, profesionales, asociaciones y empresas de áreas diversas para crear nuevas soluciones digitales que permitan mejorar el comportamiento individual y estilo de vida de las personas.



PLATAFORMAS INNOVADORAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

En DKV hemos desarrollado un innovador ecosistema 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.

#MÉDICOSFRENTEALCOVID

En 2020 hemos puesto a disposición de toda la población nuestra app de telemedicina Quiero cuidarme Más con el objetivo de atender patologías comunes y dudas sobre el coronavirus para descongestionar los hospitales y evitar contagios en los desplazamientos a centros médicos.

Para ofrecer gratuitamente estos servicios de telemedicina hemos contado con el apoyo de distintas sociedades médicas, colegios médicos y más de 821 médicos voluntarios.

[103-3]

¡MENOS DESPLAZAMIENTOS, MÁS SALUD DIGITAL PARA TODOS!



Quiero cuidarme Más, la plataforma más completa de salud digital, con más de:



263.000

DESCARGAS
de la app



125.000

CONSULTAS
atendidas



48.000

CITAS ONLINE
solicitadas
desde la app



7.600

**RECETAS
ELECTRÓNICAS**
prescritas



11.100

sesiones
con el **COACH
DE SALUD**



2.400

consultas con
**COMADRONA
DIGITAL**



CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN:

Medicina general · Dermatología · Psicología · Pediatría
Traumatología · Endocrinología y nutrición · Ginecología · Psiquiatría
Oftalmología · Enfermería



MÁS FUNCIONALIDADES DIGITALES:



Carpeta de salud



Índice de Vida saludable



Mi diario



Cuida tu mente



Tarjeta



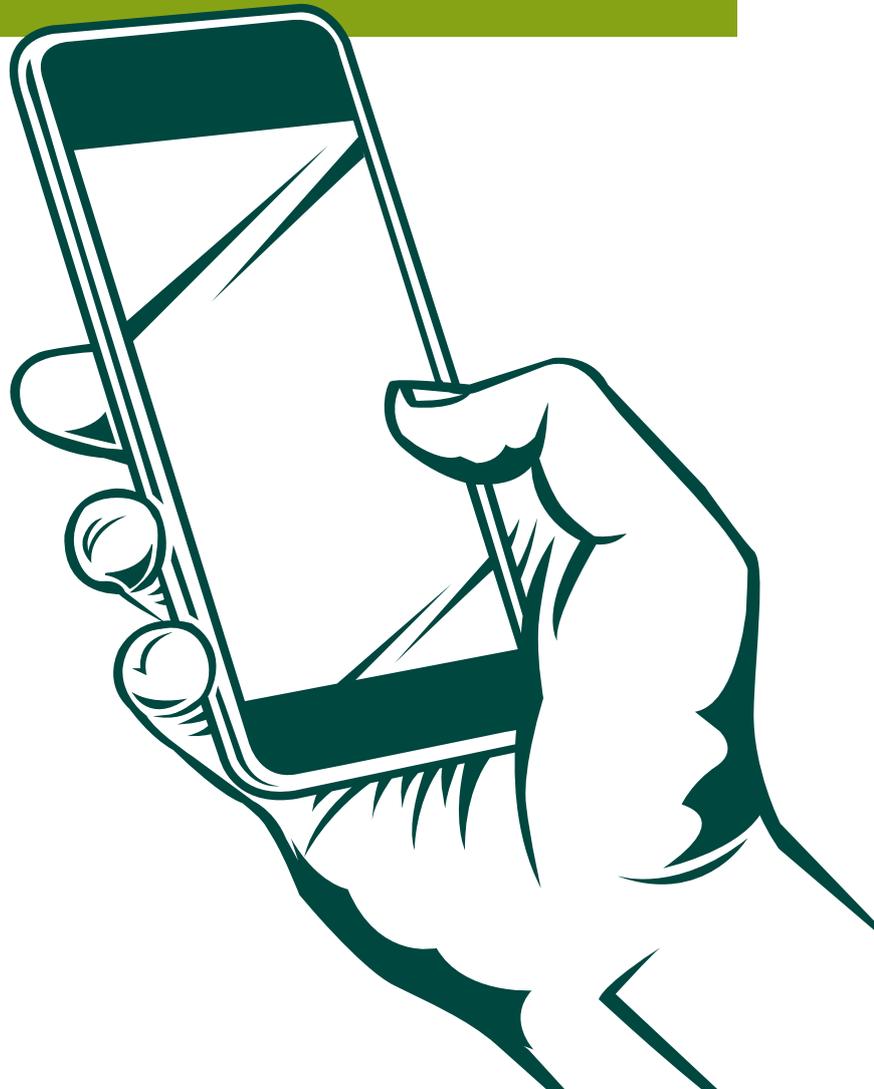
Gestión de familiares



Servicios Club



Segunda opinión médica



IMPULSO, AL EMPRENDIMIENTO TECNOLÓGICO EN SALUD

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

En 2020, hemos acompañado a 6 proyectos relacionados con la salud. Gracias a Tech4health desde el inicio en 2016 se han acompañado 31 proyectos de los cuales el 97% siguen activos, y que han captado 41M € tras su paso por Tech4Health.

Proyectos apoyados



LEGIT HEALTH
TIME IS BRAIN
ALTUM SEQUENCING
EVIDENCE-BASED BEHAVIOR
TRACTIVUS
TUCUVI

DIGITALIZACIÓN EN LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN

El año 2020 ha supuesto un importante salto cuantitativo en la transformación digital de DKV. En especial en materia de contratación, con el objetivo de dar respuesta a la situación con una adaptación rápida que ha permitido la continuidad de nuestra actividad.

Hemos impulsado todos los procesos digitales de negocio y atención al cliente, tanto la contratación online, como el servicio a distancia de atención y asesoramiento online.

EMISIÓN DE PÓLIZAS

Nº de pólizas emitidas en digital y físicas

204.939

↑ 37%

Número de pólizas gestionadas de forma digital

136.110

↑ 106%

Nº de pólizas emitidas a través de DKV DirectON

59,3%

↑ 23,5 puntos

WELCOME PACK DIGITAL EN DIRECT ON

Nº welcome packs Digitales

109.015

↑ 240%

Porcentaje sobre el total de pólizas que se emiten en digital

89,9%

↑ 29,9 puntos



[103-3]

PRINCIPALES HERRAMIENTAS Y PROCESOS PARA IMPULSAR LA CONTRATACIÓN DIGITAL

- **DirectON:** plataforma de asistencia digital a las redes comerciales. Esta herramienta de autogestión permite a los mediadores agilizar su trabajo y ofrecer la mejor experiencia a los clientes.
- **Canal para la emisión digital de pólizas por parte de los Corredores:** a través de la integración de DKV en una plataforma estándar que facilita la integración de las herramientas específicas de contratación de las compañías con las que trabajan los corredores.
- **Contratación directa online:** permite a los clientes contratar servicios sin ninguna mediación en nuestra página web a través de un proceso fácil, rápido y seguro.
- **DKV Gestiona:** portal de autogestión para empresas que permite a las compañías consultar y gestionar las pólizas de salud de sus empleados a través de un portal web con información en tiempo real.
- **Digitalización de suplementos:** para que distribuidores y clientes gestionen sus pólizas de manera digital.
- **CRM Comercial:** herramienta de acceso y gestión de leads para la mediación que permite un control operativo, seguimiento y reporte de oportunidades comerciales desde el acceso a la información del lead, hasta su uso en una acción comercial determinada.
- **Multitarificador:** nueva solución digital que permite a los clientes y a algunos corredores obtener una tarificación de todos los productos de salud individual en un sólo punto, facilitando al cliente el acceso a todo nuestro porfolio y dotándole de herramientas que le permitan encontrar el producto que mejor se adapte a sus necesidades.

SIMPLICIDAD CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Más que nunca la simplicidad es uno de los valores que fundamentan nuestro día a día. Entendemos la simplicidad como una forma de ser y trabajar con métodos sencillos y rápidos que permitan cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Especialmente con las necesidades de nuestros clientes, que cada vez más nos demandan soluciones y herramientas sean sencillas y seguras para ser ellos mismos quienes gestionen sus seguros.

Principales acciones para impulsar la simplicidad con los grupos de interés

- **Rediseño del ecosistema digital de cliente:** integramos en una única aplicación las principales gestiones del cliente, incluyendo la tramitación y registro de autorizaciones y reembolsos.
- **Nuevo proceso de activación del servicio y bienvenida del cliente:** permite al cliente interactuar de manera visual y clara con los servicios disponibles en su seguro. Además, el cliente podrá validar sus datos y los de sus asegurados para que también puedan recibir esta bienvenida y registrarse en todo el ecosistema digital disponible.
- **Nuevas opciones de telemedicina y asistencia médica digital:** acceso a receta electrónica a través de Quiero cuidarme Más, Telefisioterapia, médicos de cuadro médico de DKV con opción a telemedicina, entre otras.
- **Cursos online para clientes:** sobre el uso de la app Quiero cuidarme Más para sus consultas médicas.
- **Desarrollo de la app Sanify:** con una nueva herramienta digital para que el cliente acceda a los servicios disponibles en su seguro, mejorando la usabilidad y la experiencia digital.

IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN MANAGEMENT

Continuamos con la implantación de la metodología de Lean Management en la compañía. Con esta forma de trabajo y desarrollo de proyectos respondemos a las exigencias de agilidad y rapidez de nuestros clientes, mejorando la calidad en el servicio y simplificando los procesos administrativos.

En el último año se ha trabajado esta metodología en las áreas de Calidad, Negocio Digital, Formación Comercial, Unidad Médica Evaluación, Desarrollo de Productos, Dirección General Financiera (Administración, Contabilidad, Financiero y Fiscal y Servicios Internacional).

ESTRATEGIA PRODUCTOS SOSTENIBLES

El año 2020 destacó por la salida al mercado de productos que acercan la oferta de DKV a nuevos segmentos de mercado y donde los criterios de sostenibilidad han sido fundamentales en su diseño.

- **Sanify by DKV:** producto 100% digital, para nuevos segmentos de población que se acercan por primera vez a la sanidad privada con un producto de cobertura digital de medicina general.
- **DKV Tranquilidad:** combina las coberturas de asistencia sanitaria por enfermedad grave en los mejores centros de referencia internacionales y un seguro de decesos. Este producto se integra en el programa Agentes Solidarios.
- **Actualización de la oferta Famedic,** con la inclusión de mayor oferta digital, extensión de coberturas e inclusión en el programa Agentes Solidarios.

NOVEDADES 2021: COBERTURAS Y SERVICIOS

Entre las coberturas cabe destacar el test para diagnosticar la infección del VPH (medida de prevención que mejora el protocolo existente). En cuanto a los servicios:

- **Cuideo:** servicios de cuidados a domicilio.
- **Aiudo:** servicios para el cuidado de mayores con asistencia en domicilio.
- **Nannyfy:** servicios de canguro y actividades online para niños.
- **ITA:** servicios para tratamientos relacionado con la salud mental.
- Nuevo pack de servicios para personas con discapacidad.

NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN DIGITAL CON NUESTROS CLIENTES

Desde marzo de 2020, uno de los proyectos que nos han permitido seguir ofreciendo el mejor servicio y ser capaces de mantener la proximidad con nuestros clientes, en un contexto de pandemia, ha sido la implantación de una plataforma que permite gestionar con una visión 360 todas las necesidades de los clientes desde WhatsApp Business API.

El canal es gestionado por una nueva unidad de atención digital de cliente de DKV, que han valorado en especial la calidez y proximidad que proporciona este nuevo canal, así como el hecho de que se trata de un canal ágil y rápido.



+ **22.138** clientes atendidos

170.000 mensajes



FRANCISCO VILLAGRASA

Director
Área Técnica

RETOS 2021

Para 2021, los principales retos del área Técnica son los siguientes:

- Comienzo del desarrollo de Infinity (“Taller de Ofertas”), para diseñar, configurar y distribuir ofertas de modo flexible, dando soporte ágil al ciclo de vida de los clientes.
- Puesta en marcha del desarrollo de la estrategia de “Pricing Dinámico”, donde el cálculo de la prima se realiza dinámicamente teniendo en cuenta criterios como optimización de pricing o elasticidad de mercado.
- La aceleración de la actividad analítica en las áreas de negocio, apoyándolas con capacidades críticas desde la Unidad Digital y el desarrollo de nuevos casos de uso predictivos en el ámbito de la prevención de la caída, venta cruzada y dimensionamientos operativos de atención al cliente.



[103-1] [103-2]

EXCELENCIA, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD CON NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes son una pieza fundamental para el desarrollo del negocio responsable. Para ofrecerles una experiencia relevante que nos permita formar parte de la vida de las personas, es clave escuchar y entender lo que necesitan y sienten nuestros clientes en cada momento y responder con una clara actitud proactiva de mejora continua.

Durante el último año, la cercanía y el diálogo han sido más necesarios que nunca y nos han permitido atender y responder a las necesidades de nuestros clientes en la actual situación de pandemia.

Estamos extremadamente comprometidos con la situación sanitaria que vivimos, acompañando a nuestros clientes y ayudándoles, con especial atención a las personas más vulnerables.

Para lograrlo, reforzamos los equipos de atención, encuestas, quejas y reclamaciones y redes sociales para entender qué preocupa al cliente y poder ofrecer respuestas rápidas y adecuadas. Además, adecuamos la tecnología para mantener los niveles de servicio, garantizando la seguridad de los empleados y clientes.

Recomendación en Salud


8,2

8,1 en 2019

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

Índice NPS en Salud


36%

34% en 2019

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

Reputación entre clientes (sobre 100)


72,4

73,6 en 2019

PRINCIPALES INICIATIVAS CON NUESTROS CLIENTES DURANTE LA PANDEMIA

Apoyo psicológico

a todos los clientes ingresados por COVID 19

Web con información sobre el **cuidado y bienestar emocional** (posteriormente evolucionaría a DKV Omm para cliente)

Atención al cliente por **whatsapp**

#AhoraTocaAyudar:

Hemos hablado con 114.000 clientes preguntando por sus necesidades e identificando clientes muy vulnerables a los que se les ha atendido de manera

personalizada por parte de un profesional médico o psicológico.

Extensión de la **atención psicológica** y los servicios de salud digital a todos los clientes y refuerzo de soporte a líneas médicas, médico 24 horas

Se ha fomentado el uso de los **canales digitales** para la asistencia médica de nuestros clientes, recordándoles periódicamente todas las opciones disponibles, ampliando esta atención a clientes de no Salud y reforzando los equipos médicos para poder

asumir el aumento del volumen de la actividad

Consejos continuos e información sobre el coronavirus, contagio, síntomas, prevención, etc. Web específica: <https://quierocuidarme.dkvsalud.es/covid-19/>

Posibilidad de solicitud de **test de antígenos** de manera gratuita para clientes con síntomas o contactos de positivo

Incorporación en DKV Club de Salud y Bienestar de EPIs y pruebas COVID a **precios ventajosos para nuestros clientes:** PCR, serología, antígenos

Digitalización

de pequeños flujos en sucursal y mecanismo de cita previa en algunas de estas oficinas para evitar la aglomeración de personas en la oficina.

Soluciones específicas para empresas: contenidos específicos sobre COVID, coach para resolución de dudas, autoguía, app de seguimiento predictivo, acuerdo comercial para precios ventajosos de EPIs, línea directa y específica en QC+ para empleados de colectivos, etc....

GESTIÓN RESPONSABLE DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Las quejas y reclamaciones de nuestros clientes nos permiten detectar áreas críticas y anticipar las incidencias que puedan producirse, adecuar e incrementar servicios y rectificar actuaciones.

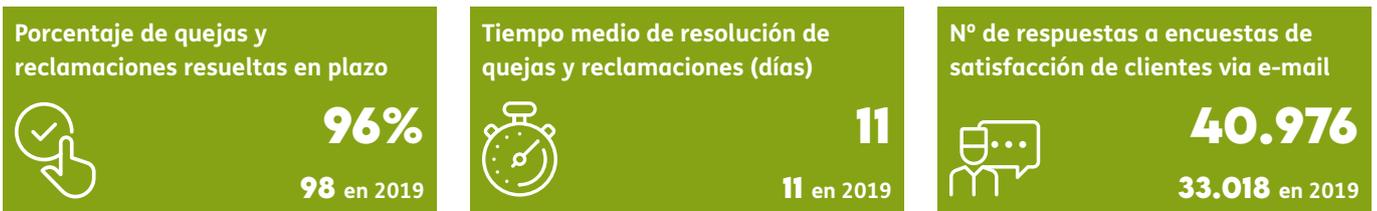
En DKV estamos comprometidos con facilitar al máximo los canales con los que nuestros asegurados pueden contactar con la compañía para trasladar sus quejas y reclamaciones.

Este contacto puede ser a través de las sucursales de forma presencial, a través del contact center (por teléfono o correo electrónico) y directamente en el Servicio de Defensa del Cliente (vía email, correo ordinario o en el área de Cliente).

En todos estos puntos de contacto existe un protocolo específico y homogéneo para corroborar los datos del cliente y asegurar su identidad.

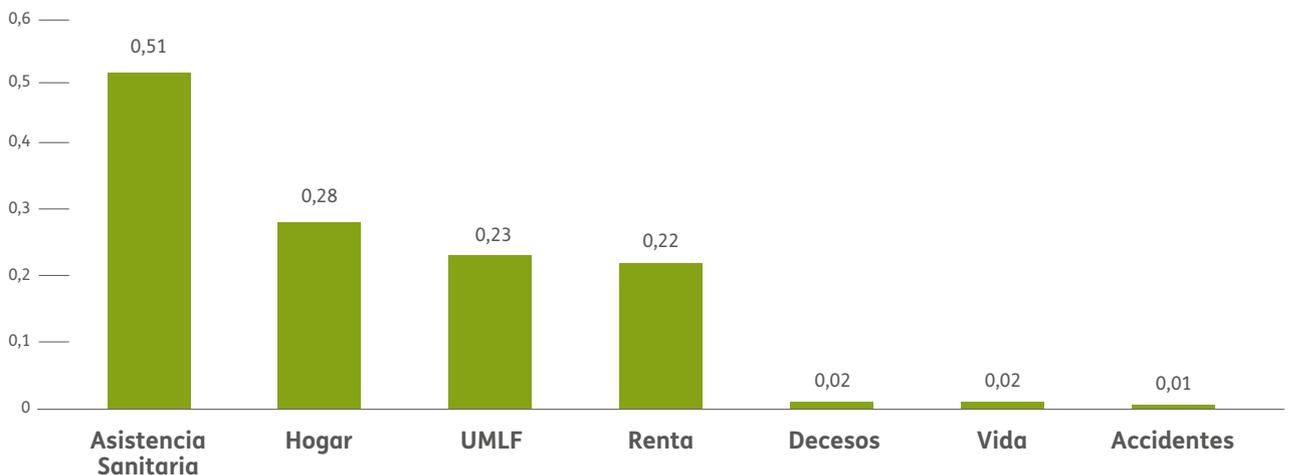
Las quejas y reclamaciones, que son estudiadas en detalle, se reportan a las áreas implicadas, quienes igualmente analizan la información obtenida para mejorar sus procesos.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



Con respecto al 2019, la actividad de atención al cliente en 2020 se ha incrementado en un 32%

QUEJAS Y RECLAMACIONES/NÚMERO DE ASEGURADOS (%)



[103-2] [416-1] [417-1]



**PILAR
MADRE**

**Directora
de Gestión
de Calidad**

RETOS 2021

Desarrollar niveles de servicio más exigentes, digitalizando y rediseñando los procesos internos para ser más eficientes y garantizar una excelente respuesta al cliente

Revisar las comunicaciones a clientes para su homogeneización desde el punto de vista de imagen, lenguaje claro e incorporando el nuevo enfoque de marca Activistas de la Salud

Implementar un chatbot en el área privada de cliente para facilitar las búsquedas o consultas

Aplicar la identificación de voz en algunos procesos sencillos a través de la atención telefónica

Diseño de experiencias diferenciales personalizando la relación, incrementando los puntos de contacto, inspirando, facilitando y asistiendo al cliente

Mejorar la empatía y la calidez en las relaciones con el cliente haciéndolas más cercanas y humanas con planes de formación para los equipos de atención y la revisión de los protocolos de actuación.



LENGUAJE CLARO Y TRANSPARENCIA

Los seguros deben ser fáciles y claros de entender. Por eso, en DKV estamos comprometidos con que el cliente entienda siempre el seguro que contrata con nosotros.

Para lograrlo, trabajamos intensamente 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



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.



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.



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 (ATIES) 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.



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.



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.



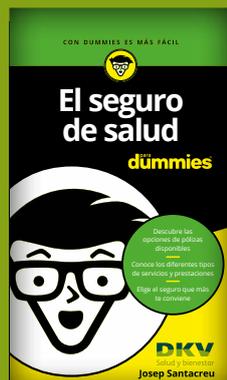
GLOSARIO DE ANGLICISMOS

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.



[103-3]

INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA CON NUESTROS CLIENTES

104

Documentos revisados con criterio de claridad y transparencia

Hemos tenido **CERO:**

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

45

Quejas y reclamaciones de la Dirección General de Salud

100%

De los empleados realizaron cursos en buen gobierno

12.227

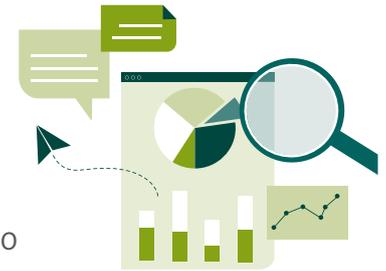
Registros derechos ARCO

89%
Oposición

2,9%
Acceso

1,4%
Rectificación

1,6%
Cancelación | **5,1%**
Otros



PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



El aumento de las quejas se debe principalmente a dos motivos: temas relacionados con la COVID-19 y la comercialización en 2020 de nuevos productos.



PRINCIPALES ACTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



7.171
Clientes con tratamientos oncológicos
↓ 1%



4,3%
Pruebas médicas rechazadas vs autorizadas
↑ 2,3%



↓ **22%**
de autorizaciones médicas necesarias para pruebas

COVID-19

1.599
Pacientes ingresados
49.705
Pruebas realizadas

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.

IMPULSO AL TALENTO, DIVERSIDAD Y BIENESTAR DE NUESTROS EMPLEADOS

DKV está formado por 848 profesionales comprometidos que trabajan cada día para hacer realidad nuestra misión de contribuir a mejorar la salud de las personas de forma responsable e impulsan la mejora continua de la empresa y la consecución de nuestros objetivos.

Nuestras prioridades con los empleados y empleadas de la compañía son los siguientes:

- Compartir la cultura de la organización y 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
- Promoción del voluntariado corporativo y fomento de la diversidad
- Ser una empresa saludable, familiar y socialmente responsable
- Cuidar a los empleados e incrementar el 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

89%



Índice de satisfacción

84 en 2019

93%



Índice de compromiso

90 en 2019

92,5%



Contratación indefinida

95,8 en 2019

OCTAVA



Posición en Great Place to Work

8ª en 2019

GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Ser una de las mejores empresas para trabajar y que así sea percibido por la sociedad nos posiciona para atraer y retener el talento de personas que comparten nuestros valores y cultura corporativa. En este sentido, contamos con un programa amplio de becarios que permite dar formación y experiencia a los jóvenes siendo una fuente de incorporación de talento a la organización.

Además, promovemos con nuestros empleados el cuidado de su bienestar, la diversidad, la conciliación y su compromiso social a través del voluntariado como elementos que consolidan la atracción y retención del talento.

En 2020, a pesar de que la adaptación al teletrabajo ha sido un reto, los empleados han respondido con agilidad y compromiso. Entre los hitos de este año, destaca la productividad de las personas que forman parte del equipo de DKV, el desempeño de sus funciones con normalidad y el alto compromiso.

[103-2] [404-1] [404-2]

Como respuesta, desde DKV hemos estado cerca de nuestros trabajadores para conocer la situación de cada persona en el ámbito del trabajo desde casa y responder con medidas para asegurar su total bienestar y comodidad.

También reforzamos la comunicación y acciones para potenciar la motivación y reinventamos el Plan de Formación para adaptar las actividades a un formato virtual y continuar fomentando el talento de los empleados.

Las acciones formativas principales se han centrado en las líneas estratégicas de la compañía para seguir impulsando la transformación digital, ágil e innovadora de DKV y con formación técnica específica para los distintos departamentos.

En relación con habilidades y competencias hemos diseñado varios itinerarios de formación combinando módulos e-learning y webinars en directo, a los que se han sumado más de la mitad del total de empleados de la compañía.

Con el objetivo de tener una imagen global de los conocimientos y habilidades digitales de los empleados, hemos realizado un Censo Digital, que nos permitirá diseñar una formación personalizada por puesto y necesidad para mejorar dichas competencias.



HORAS DE FORMACIÓN NO COMERCIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		2019	2020
MUJERES			
	Dirección	421	378
	Técnicas/Directoras de sucursal	4.322	4.631
	Administración/Gestoras/Otras	5.739	4.581
HOMBRES			
	Dirección	1.601	1.274
	Técnicos/Directores de sucursal	5.105	4.170
	Administración/Gestores/Otros	3.316	2.169

UNIVERSIDAD DKV

En 2020 hemos lanzado la Universidad DKV para contribuir al desarrollo del talento de nuestros profesionales.

La iniciativa ha recibido una gran acogida por parte de los empleados, con 340 personas inscritas y hemos comenzado a impartir titulaciones clave para el futuro del trabajo como:

- Power MBA Experto en Negocio, E-commerce, Digital Marketing
- Power MBA Future Leaders
- Experto Universitario en Experiencia de Cliente (en colaboración con UNIR)
- Experto Universitario en Seguros (en colaboración con UNIR)

Además, hemos realizado 23 webinars en directo para todos los empleados, con temas inspiradores y de motivación, relacionados con la Universidad DKV y en el último trimestre dentro del proceso de reflexión estratégica de la compañía.

El proyecto sigue creciendo y en 2021 seguiremos integrando nuevas titulaciones.

DKV Universidad

¡APOSTAMOS POR TU DESARROLLO!

TÍTULOS
 EXPERTO UNIVERSITARIO EN SEGUROS
 EXPERTO UNIVERSITARIO EN EXPERIENCIA DE CLIENTE
 POWER MBA, EXPERTO EN NEGOCIO
 POWER ECONOMICS, DIGITAL MARKETING,
 POWER MBA FUTURE LEADERS
 THEPOWERMBA GLOBAL (TWO EN INGLÉS)
 DOBLES TITULACIONES: THEPOWERMBA
 HR THEPOWERDIGITALMARKETING Y
 THEPOWERDIGITALMARKETING MIX ECOMMERCE

VENTAJAS
 SON ÁRIBA TECNOMBA POR DKV
 RETRIBUCIÓN FLEXIBLE CON PAGO EN 6 MESES
 DISPONIBLE TAMBIÉN PARA FAMILIARES
 Y PERSONAS EN PRÁCTICAS, A UN PRECIO ESPECIAL
 (NO FINANCIADO POR DKV)
 SOCIOS FORMADORES DE RENOMBRE:
 UNIR, POWER MBA

Más información
 e inscripciones en:
 LGNet > Participación
 > Comunidades > Formación

Activistas de la salud

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Como parte de nuestro propósito, la prevención y el cuidado de la salud y bienestar de todas las personas que integran DKV es un pilar fundamental de la gestión de personas.

Los principios que rigen nuestras líneas de actuación se recogen en la Política de Empresa Saludable:

- Consideramos la salud de los empleados un factor competitivo fundamental para un desarrollo sostenible de la compañía. Y estamos seguros de que los entornos de trabajo saludables son esenciales para mejorar la productividad y la competitividad.
- Tenemos el compromiso de proteger y promover los ambientes de trabajo saludables, así como el de promover la salud en el ámbito extralaboral en función de las características epidemiológicas de los colectivos con los que nos relacionamos.
- Impulsamos la participación, colaboración y compromiso activo de todas las personas que integran Grupo DKV, construyendo entre todos una organización segura y saludable.
- Cumplimos las disposiciones legales y normativas en materia de salud, seguridad y bienestar aplicables, y otros requisitos que el Grupo suscriba relacionados con los ambientes de trabajo saludables.

[103-2] [103-3] [403-6]

NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE EMPRESA SALUDABLE

Actualizamos nuestro sistema de gestión de empresa saludable para adaptarnos a la evolución de las necesidades actuales, en línea con el nuevo modelo SIGOS (Sistema de Gestión de Organización Saludable).

Este modelo va más allá de la prevención y amplía el concepto de salud al estilo de vida personal y familiar, pasando por la cultura adecuada para ser una organización saludable y atender a la sociedad de manera global, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS DURANTE LA PANDEMIA

En materia de salud de los empleados, 2020 ha estado marcado por la pandemia de la COVID-19. Hemos focalizado nuestros esfuerzos en proteger a toda la organización y a sus familiares más cercanos, con medidas de apoyo psicológico, organización del tiempo de desconexión y medidas relacionadas con el cuidado emocional.

Para garantizar la salud y seguridad de toda la organización, adoptamos el modelo de teletrabajo para un 96% del total de la plantilla. Para dar continuidad al negocio solamente las personas asignadas a dos procesos fundamentales tuvieron que asistir a sus centros de trabajo.

Desde los primeros meses de la pandemia, hemos trabajado para dar respuesta a todas las necesidades que han ido surgiendo, con una fluida comunicación e involucración de todos los representantes legales.

PRINCIPALES MEDIDAS PARA PROTEGER A LOS EMPLEADOS DURANTE LA PANDEMIA

PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y TELETRABAJO



- Analizar y aplicar **medidas de prevención** para garantizar la seguridad y salud en todos los centros de trabajo según los requisitos de Ministerio de Sanidad, así como los propios internos (Dirección, BCM, Servicio de Prevención, representantes legales, ...).
- Facilitar los **equipos de protección** individual (mamparas, mascarillas, guantes, gel hidroalcohólico...).
- Informar a toda la organización de aspectos **ergonómicos** y **adaptación** de los puestos al teletrabajo.
- Analizar las **necesidades** en los puestos de **teletrabajo**, planteamiento de cesión de equipos de trabajo y compra con subvención de una parte del gasto por la compañía.
- Detección de **Trabajadores Especialmente Sensibles (TES)** a la COVID-19 y priorización en función de patologías del trabajo en remoto.

BIENESTAR DURANTE EL CONFINAMIENTO



- Programa online “**Te cuidamos en casa**” con clases de yoga, pilates, actividades con niños y mayores, alimentación, podcast de bienestar y armonía, mindfulness, entre otros.
- **Fisioterapia** online.
- Programa “**21 días para poner en forma tus emociones**” con el de plantearse un objetivo de mejora y ser constante durante 25 minutos, a lo largo de 21 días, con sesiones en directo y en diferido.

VUELTA SEGURA A LA OFICINA



- Reforzar la **limpieza y desinfección** de los centros de trabajo, así como la gestión de cierre preventivo, desinfección y apertura de centros o espacios de trabajo ante casos positivos.
- Determinar el **aforo máximo** y distribución de los puestos de trabajo según criterios de distancia de seguridad y en espacios comunes y accesos.
- Formar a directores de sucursales y responsables de departamentos sobre **equipos de protección individual** y medidas de prevención implantadas según tipología de centro.
- Formar a empleados de la Torre DKV en las **incorporaciones e información** en prevención y primeros auxilios a toda la organización
- Elaborar y comunicar las **Guías para la vuelta segura a la oficina y cartelería** en los centros y espacios comunes.
- Facilitar equipos como **termómetros** digitales y **cámaras** de temperatura.
- Gestión, control y seguimiento diario de los **casos positivos**, sospechosos, cuarentenas y consulta.
- Realización de **test** rápidos de antígenos en Torre DKV.
- Gestión con **Laboratorios** de Análisis Clínicos para la realización de pruebas y gestión de prescripciones de pruebas en subcontratas, becarios, nuevas incorporaciones y Fundación Integralia DKV.

CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD

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

Nuestro compromiso con la diversidad y la conciliación se materializa en nuestro Plan de igualdad, que incluye más de 85 medidas de conciliación a nuestros empleados.



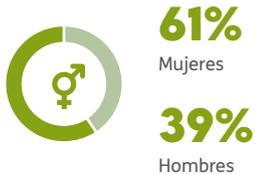
[102-8] [103-2] [103-3]

CONCILIACIÓN Y DIVERSIDAD EN DKV

<p>Certificado efr clasificación B+</p> 	<p>87 iniciativas de conciliación</p>	<p>Durante la pandemia, se ha potenciado el teletrabajo para minimizar riesgos de salud y favoreciendo la conciliación</p>
<p>92% ✓</p> <p>“Puedo coger tiempo de mi trabajo para asuntos personales cuando lo necesito” (Encuesta GPTW)</p>	<p>80% ✓</p> <p>“A las personas se las anima a que equilibren su vida profesional y personal” (Encuesta GPTW)</p>	<p>✓</p> <p>Viernes sin reuniones</p>

DIVERSIDAD EN DKV

<p></p> <p>Sensibilización interna</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación e-learning Celebración del Día de la Diversidad Comunidad en intranet “Conciliación, igualdad y diversidad” 	<p></p> <p>Diversidad de género y de orientación sexual</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de igualdad Análisis segmentado de brecha salarial “Somos tratados de forma justa independientemente de nuestro/a: <ul style="list-style-type: none"> Género 90% Orientación sexual 96% 	<p></p> <p>Personas con discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Integración social y laboral a través de la Fundación Integralia DKV 518 personas con discapacidad en la Fundación Integralia DKV 17 personas con discapacidad en la plantilla DKV 	<p></p> <p>Diversidad generacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Mentoring para nuevas incorporaciones (4ª ed.) a través de un profesional sénior de DKV Mentoring Digital intergeneracional: Parejas de mentores digitales jóvenes y directivos que requieran esas habilidades Programa Aficiónate! dirigido a los empleados más mayores y jubilados para preparar la nueva etapa de la jubilación con aficiones
--	---	--	---



Participación de la mujer en la dirección



Media de edad de la plantilla



INICIATIVAS A LAS QUE PERTENECEMOS EN MATERIA DE IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Adhesión al Charter 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 LGBTI
--------------------------------------	--	-----------------------------------	---

RELACIONES DE CONFIANZA CON NUESTROS COLABORADORES

PROFESIONALES SANITARIOS

Nuestras relaciones con los profesionales sanitarios se fundamentan en la confianza y la visión a largo plazo mediante valores y objetivos compartidos. De esta forma, desarrollamos nuestra actividad con los profesionales a través de las Direcciones Médicas, la Unidad de Compras Asistenciales y la Unidad de Espacios de Salud.

Además, la ética y la sostenibilidad guían nuestra relación con los sanitarios, como condiciones de selección recogidas en el contrato de colaboración.

En 2020, hemos continuado apoyando a nuestros profesionales sanitarios para hacer frente a la pandemia con distintas iniciativas para cuidar de su salud y bienestar.



PRINCIPALES INICIATIVAS CON PROFESIONALES SANITARIOS DURANTE LA PANDEMIA



Disponibilidad para todos los profesionales y centros concertados del uso de la plataforma de telemedicina integrada de DKV para realizar:

- Consultas médicas por móvil y videoconferencia
- Recetas electrónicas
- Agenda de citas online
- Facturación automática



Prórroga de soluciones personalizadas en aceleración de pago de honorarios y prestaciones.

PLAN LIBERA

Continuamos nuestro compromiso junto a los profesionales sanitarios para agilizar la gestión de autorizaciones médicas.

A través de un portal online, los médicos gestionan las autorizaciones de forma sencilla, permitiendo reducir los tiempos y la calidad de respuesta a los clientes.

[103-2] [103-3]

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

- **Formación**
- **Asesoramiento especializado**
- **Relaciones profesionales**



- **Biblioteca DKV:** acceso a una Biblioteca Médica virtual con información médica asistencial, cursos y guías clínicas
- **Atención continuada** en su ausencia, mediante el Médico DKV 24 horas, que ofrece asesoramiento médico telefónico las 24 horas a sus pacientes derivados a este servicio
- **Segunda opinión en enfermedad grave**, que le permite solicitar interconsultas a distancia a especialistas internacionales expertos
- **Cita Online**, para programación de cita a pacientes DKV
- **App u-Clinic**, para poder atender pacientes DKV por telemedicina, con seguridad y facilitar la gestión de honorarios, agenda, visualización online y receta médica electrónica.
- **Urgencias:** Sistema de activación mediante Médico DKV 24 Horas para trasladar pacientes indispuestos en la consulta durante la exploración o tratamiento
Innovación: acceso online acceso a la plataforma de “Innovación abierta” para médicos de DKV

Bienestar físico y mental



- **Voluntariado** médico en la campaña #medicosfrentealcovid
- **Eventos:** comunicar e invitar a los profesionales sanitarios a los eventos organizados y/o patrocinados por DKV

Reconocimiento profesional



- **Premio Colabora 1ª edición** a los profesionales más valorados por sus pacientes en la plataforma ECO
- **Premio Colabora 1ª edición** a los profesionales que más facilitan la gestión administrativa a sus pacientes mediante la plataforma “Libera”



RETOS 2021

**DR. FRANCISCO JOSÉ
JUAN**

**Director General
de Salud**

Consolidación del nuevo contact center sanitario de DKV, Teladdsana para facilitar la accesibilidad de nuestros asegurados y a la población general a servicios de telemedicina.

Ampliación de la cartera de servicios que se ofrecen en Teladdsana, un call center cuyo objetivo principal era ayudar a los asegurados enfermos durante el confinamiento.

MEDIADORES Y AGENTES

Nuestra relación con mediadores y agentes se basa en tres ámbitos clave: trabajo diario y apoyo mutuo, rentabilidad y objetivos de ventas óptimos y desarrollo profesional.

En 2020, hemos avanzado para ofrecer nuevas funcionalidades en la web de agentes y mediadores para facilitar el acceso a todos los siniestros y servicios de prestaciones de aquellas pólizas que han sido intermediadas por ellos, proporcionando de esta forma una atención al cliente más profesionalizada y eficaz.

204.939



Pólizas emitidas

40,3



Comisiones pagadas
a mediadores
(Miles de EUR)

30,2 en 2019

43.430.220



Total de ventas a través
de los canales mediados
(EUR)

36.143.933 en 2019

1.502

AGENTES
EXCLUSIVOS

44

OFICINAS
COMERCIALES

2.560

CORREDORES Y
CORREDURÍAS

136

AGENTES
VINCULADOS

15

OPERADORES
BANCASEGUROS

20

PARTNERS
DIGITALES

8,1

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL PROCESO
DE CONTRATACIÓN DE LAS PÓLIZAS

7,1

VALORACIÓN
ADECOSE

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

PROGRAMA MOVIMIENTO MEDIALIA

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

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



¡MENOS EXCUSAS MÁS IMPACTO PARA TU NEGOCIO!

En 2020 se retrasó el lanzamiento para adaptarnos a la situación excepcional de la pandemia, facilitando que mediadores y agentes pudiesen involucrarse en acciones solidarias para hacer frente a la COVID-19.

RED EXCLUSIVA

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

Con el impacto de la pandemia, reestructuramos nuestras prioridades y proyectos a favor de acelerar la digitalización y sistematización de leads.

La situación obligó a cambiar nuestro modelo de relación con los agentes, hasta el momento fundamentada en el trato presencial, hacia nuevas herramientas digitales para mantener la cercanía. Además, pusimos en marcha mecanismos de ayuda para aquellos cuyo modelo de ventas se vio afectado por la situación. Estas ayudas fueron directas, pero también a través de planes formativos y acciones en digital para paliar las consecuencias económicas.

De esta forma, en 2020 logramos importantes avances en:

- Mayor autonomía para determinadas gestiones a través de Direct-on
- Puesta en marcha de un servicio de atención exclusiva a oficinas comerciales para que puedan atender más rápido a los clientes
- Plan relacional digital evitando al máximo la presencialidad en las sucursales.

RED DE CORREDORES

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

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

Durante 2020 hemos potenciado y perfeccionado la gestión online de múltiples procesos con corredores con el objetivo de facilitar al máximo el trabajo de producción y mantenimiento de la cartera de los clientes, dentro de nuestro entorno digital.

Como resultado, más de 1.800 corredores ya pueden ver nuestros productos y servicio y realizar el proceso de contratación online.



PEDRO
ORBE

Director General
Comercial

RETOS 2021

2021 será un año apasionante, lleno de retos y de oportunidades.

La prioridad es clara: el crecimiento rentable.

En la Red Exclusiva, tenemos el reto de llegar a 80 oficinas comerciales. En esta red, así como en el canal de venta de nuestras sucursales, otra prioridad es el desarrollo de nuestras capacidades digitales, para aprovechar el potencial de nuestra marca, atrayendo clientes a través de internet, y dando un servicio de primera calidad.

En el canal de corredores, el desafío más importante es la implantación del standard de comunicación que se está estableciendo en el sector (EIAC), que nos va a permitir estar mucho mejor conectados digitalmente a los corredores, a través de los sistemas de CRM que actualmente utilizan.



PROVEEDORES DE SEGUROS GENERALES

En DKV impulsamos la colaboración y participación de los principales proveedores de seguros generales con el objetivo de innovar en nuevas ofertas de servicios.

La relación con los proveedores de seguros generales se enfoca en tres ámbitos: transparencia, colaboración y adhesión a principios éticos de DKV.

Nuestros valores responsables se trasladan a la selección de proveedores. En el ramo de Decesos, incluimos en los criterios de evaluación y la capacidad en cuanto a oferta y disposición de las funerarias para utilizar productos y servicios ecológicos, así como su capacidad y afinidad a los principios sociales, éticos y medioambientales de DKV, además de considerar el resto de los criterios operativos de estructura, calidad y precio.

En el ramo Hogar, el proceso de homologación, tanto de empresas reparadoras como de gabinetes periciales, incluye como elemento de valoración la participación en acciones sociales, así como el compromiso de apoyar acciones medioambientales promovidas por DKV.

En 2020 se han evaluado

**41 proveedores
funerarios**
con una nota media de
8,25

Durante 2020,
hemos superado el

40%
de siniestros reparables
en pintura realizados con
**pintura
certificada
ecológica**

[103-2] [103-3]

COLABORACIÓN Y ADAPTACIÓN DURANTE LA PANDEMIA

- Adaptamos nuestros servicios para proteger la salud de los proveedores de seguros generales y de nuestros clientes, manteniendo la mejor atención.
- Los servicios de asistencia familiar se prestaron en un formato principalmente telefónico.
- Formamos y capacitamos a los gestores de asistencia familiar para ofrecer un servicio excelente a distancia que garantizara la misma calidad de atención y soporte.
- Contacto constante con las principales funerarias para trasladar a los equipos de gestión con la mayor inmediatez cualquier cambio en normativas, protocolos de actuación y de servicio.
- Ayuda psicológica y acceso a pruebas diagnósticas a precios reducidos y enviamos newsletters informativas y de reconocimiento e intensificamos nuestra participación en revistas del sector para mostrar el agradecimiento a la labor realizada por los profesionales funerarios.
- La colaboración de nuestros gabinetes periciales con las empresas reparadoras fue clave en el ramo Hogar para responder a las necesidades de nuestros asegurados durante la pandemia.
- Con el objetivo de maximizar la protección, suministramos a los proveedores de seguros de Hogar un pack de prevención con guantes, máscaras y gel. De esta forma, pudieron atender de forma segura a nuestros clientes de forma presencial, pero también mediante video peritaciones e incentivando las indemnizaciones frente a las reparaciones.

19.952.361

PAGOS A PROVEEDORES

21.260.325 en 2019

17.117

SINIESTROS GRABADOS

17.342 en 2019

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DEL PROPIO FUNERAL

En 2020 hemos puesto en marcha el nuevo servicio de Planificación del propio funeral. Un servicio completamente novedoso en el sector que permite a los asegurados reflexionar y dejar escrito cómo quieren que sea su despedida, no sólo si prefieren ser enterrados o incinerados, sino todos aquellos detalles (flores, música, textos, celebración, etc.) acordes con su personalidad, su manera de ser y de vivir. Para ello, se le facilitan al asegurado diferentes recursos de inspiración y reflexión.





**JUAN JOSÉ
MULERO**

**Director General de
Seguros Generales**

RETOS 2021

Lanzar nuevo acuerdo de distribución con El Corte Inglés

Adaptar las tarifas comerciales y de la gestión de las provisiones técnicas a las nuevas tablas biométricas y normas regulatorias

Comunicar a clientes y extender el uso del nuevo servicio de planificación del funeral

Avanzar en el proyecto de digitalización de la gestión de prestaciones

Testar, en el ámbito de la distribución digital, nuevos proyectos de innovación relacionados con la oferta de servicios

Continuar la mejora de coberturas de las pólizas de Hogar para un mayor alcance de protección y nuevas soluciones

Apoyar a la red comercial para continuar incrementando la cartera



PROVEEDORES DE SERVICIOS GENERALES

41.360.749€



Total pagos a
proveedores

40.424.587 en 2019

2.376.743€



Compras
a centros
especiales
de empleo

2.744.470 en 2019

37,19* DÍAS



Periodo medio
de pago

22,9 en 2019

*El aumento es debido al cambio de criterio: ahora se realiza considerando la fecha de factura y la fecha de pago

63%



Gasto
con pedido

53% en 2019

*Mide la madurez del proceso de compras de una organización

125



Número de proveedores
homologados

114 en 2019

En general, para todos los grupos de interés se dispone del Estatuto en que se describe qué se espera de los colaboradores: <https://dkvseguros.com/empresa-responsable/institucional/gestion-etica/estatuto-compromisos-eticos-pdf>.

A partir de 2021, existirá un nuevo proceso de homologación de proveedores.

[103-3]

Con relación a las compras generales (compras indirectas, no relacionadas con siniestros):

- La Política de Compras de grupo DKV indica expresamente que deben cumplirse, entre otras, las siguientes normativas internas:
 - Código de Conducta del Grupo DKV
 - Estatutos de compromisos éticos con nuestros grupos de interés
 - Proceso de homologación de proveedores

- La homologación de proveedores considera en su Cuestionario de Evaluación Inicial, aspectos cuantificables en el proceso de contratación, tales como:

- Cumplimiento normativo
- Responsabilidad social y Negocio responsable
- Gestión medioambiental
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Además, al cumplimentar este cuestionario, el proveedor lee y acepta el Estatuto de compromisos éticos con grupos de interés.

La homologación se completa con la comprobación de que el proveedor no aparece en la lista de sanciones financieras a nivel internacional.

Hasta la fecha el departamento de compras generales de DKV no ha realizado auditorías a sus proveedores.

80%
 porcentaje de gasto de la
 compañía en proveedores
 homologados



CARLOS MARTÍNEZ

Adjunto al Consejero Delegado y Director Compras y Servicios Generales

RETOS 2021

FASE I del Proyecto “No PO no pay” : compras con pedido obligatorio

Implementar nueva estrategia de homologación de proveedores

Digitalización Gestión de proveedores en el área de negocio de DECESOS

ERGO Procurement Initiative: proyecto de compras a nivel internacional liderado por DKV Seguros (Bélgica, Polonia, Austria, Bálticos, Grecia)

Digitalización de la gestión de Contratos con implicaciones en reducción de emisiones y ahorro de papel

FASE II de la implantación de modelo de proveedores de la unidad de mantenimiento e inmuebles.



FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV

En DKV creemos en el talento y valor que aportan las personas con discapacidad a las empresas. Trabajamos desde el año 2000 para impulsar su integración laboral a través de la Fundación Integralia DKV.

La Fundación Integralia DKV es una organización sin ánimo de lucro fundada por DKV Seguros con la misión de impulsar la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad y enfermedades crónicas y degenerativas, con prioridad en la alta discapacidad y con dificultades para incorporarse al mercado laboral.

Para lograr este objetivo la Fundación cuenta con siete centros especiales de empleo desde donde más de 500 profesionales con discapacidad prestan servicios de Contact Center, Negocio Digital, Back Office y Asesoría para la Inclusión.

Además, la Fundación impulsa programas de cooperación internacional al desarrollo en Colombia, Perú e India mediante alianzas con entidades locales y sector empresarial. Como resultado, se ha formado a 2.042 personas, de las cuales 1.375 cuentan con un empleo estable.

En 2020, la Fundación ha continuado desarrollando su Plan Estratégico 2019 -2025 con un enfoque hacia la ampliación de servicios de Contact Center, optimización del modelo operativo, desarrollo del servicio de negocio digital y mejora de la inclusión en la empresa ordinaria.

ESCUELA INTEGRALIA

La formación es un compromiso fundamental de la Fundación para promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Con la formación ayudamos a construir y enriquecer a las personas en una faceta que por distintos motivos no ha sido accesible a gran parte de la población con discapacidad y que representa un freno en su desarrollo profesional y personal.

Desde 2013, la Escuela Integralia ofrece formación y conocimiento en ámbitos relevantes para adaptarse a las exigencias del mercado y a las expectativas de los clientes.





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

ACTIVISTAS DE LA SALUD



NOS ENFRENTAMOS A GRANDES RETOS GLOBALES...

CAMBIO CLIMÁTICO Y CONTAMINACIÓN

- 92% de la población del planeta respira aire contaminado en niveles peligrosos para su salud
- 101 enfermedades están asociadas a los efectos generados por la insalubridad del ambiente

OBESIDAD INFANTIL

- España es uno de los países del mundo con unas cifras más elevadas de sobrepeso y obesidad infantil
- Un 31% de niñas y un 35% en niños tienen sobrepeso u obesidad

INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 35,3% de las personas no ha trabajado desde el reconocimiento de su discapacidad
- 27,6% de las personas que han buscado empleo han tenido que descartar ofertas de trabajo porque no se adaptaban a sus necesidades de salud

BIENESTAR DE LAS MUJERES

- 95% de las mujeres declara que dedica menos tiempo a cuidarse desde que es madre
- 3 de cada 4 mujeres se sienten estresadas con frecuencia: el 52% afirma que bastantes veces y el 24% siempre

Y LA SOCIEDAD ESPERA QUE LAS EMPRESAS RESPONDAMOS...

- Crecen las expectativas de la ciudadanía hacia las empresas y la exigencia de que el sector privado ofrezca soluciones a los principales retos globales
- 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

NUESTRAS 4 CAUSAS ACTIVISTAS:

Somos activistas de la salud, al igual que nuestros grupos de interés y por ello trabajamos juntos en cuatro causas clave para construir un mundo más saludable y justo: cuidado del **medioambiente**, **inclusión de las personas con discapacidad**, **alimentación saludable** y **lucha contra la obesidad infantil** y el **bienestar de las mujeres**.



[102-11] [102-12] [103-2] [103-3] [413-1]
NUESTRAS 4 CAUSAS ACTIVISTAS

MENOS HUMOS, MÁS PEDALES



El medioambiente está en peligro. Por eso debemos observarlo con mucha atención, para analizar y buscar soluciones a sus grandes amenazas.

OBSERVATORIO DE SALUD Y MEDIOAMBIENTE

“Prescribir naturaleza”, que refuerza la evidencia científica sobre la relación entre exposición a espacios verdes y sus efectos en la salud humana.



“Alimentación saludable y sostenible”, una publicación que cuenta con 26 artículos escritos por expertos que se centran en la alimentación.



WHERE IS THE LIMIT: MEDIOAMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

Charla online sobre medioambiente y cambio climático para dar a conocer las consecuencias y soluciones sanitarias, económicas y ambientales de la emergencia climática.

597 visualizaciones

BOSQUES SOSTENIBLES



Iniciativa DKV y EUROPARC España con el objetivo de identificar itinerarios en áreas naturales protegidas de toda España para facilitar actividades saludables en la naturaleza.

100 rutas en Wikiloc

CONCIERTO PARA EL BIOCENO



Patrocinio del concierto del artista Eugenio Ampudia en el Gran Teatre del Liceu de Barcelona, con el objetivo de promover el respeto a naturaleza.

2.292 plantas donadas al personal sanitario del Hospital Clínic de Barcelona

SUNCINE



En el marco del Festival Internacional de Cine del Medioambiente, patrocinamos “El cine en tiempos de pandemia” para concienciar con valores el respeto al medioambiente.

2.580 impactos en los canales de Suncine

PREMIOS APRENDIZAJE Y SERVICIO

Patrocinio de la categoría “salud y el medioambiente” en el marco de los Premios APS Aprendizaje y servicio.

BLOG 360 ISGlobal Instituto de Salud Global Barcelona

Más de 10 artículos publicados por investigadores de ISGlobal en el blog360 sobre salud ambiental.

DKV ECOFUNERAL

DKV Ecofuneral es el primer seguro de decesos ecológico orientado a minimizar el impacto ambiental. Llega a 140 municipios en 2020.

DKV ECOHOGAR

El primer seguro de asistencia en el hogar ecológico.

MENOS BARRERAS, MÁS INCLUSIÓN



Tener discapacidad no significa no tener capacidad. En DKV a través de la Fundación Integralia DKV y otras acciones de sensibilización, luchamos por la integración social y laboral de todas las personas.

II ENCUENTRO SOBRE EL FUTURO DEL SECTOR ASEGURADOR SOBRE “SALUD Y DISCAPACIDAD”



Evento organizado por DKV en colaboración con El Independiente para debatir sobre la importancia del trabajo en la integración y salud de las personas con discapacidad, con la participación de Javier Vega de Seoane y Josep Santacreu.

WHERE IS THE LIMIT: INCLUSIÓN DE LA (DIS)CAPACIDAD EN LA SOCIEDAD



Charla online sobre la inclusión de la discapacidad en la sociedad con el objetivo de combatir las barreras con las que se encuentran y fomentar la integración.

496 asistentes

20 años Fundación INTEGRALIA DKV

4.448 personas con discapacidad se han beneficiado de la actividad de la Fundación.

MENOS PENSAR EN TODO, MÁS CUIDAR DE TI



Estamos comprometidos con promover la importancia del cuidado de la salud y bienestar de las mujeres para potenciar hábitos saludables y una mayor igualdad y corresponsabilidad en los cuidados familiares.

#LAHORADECUIDARSE

Junto al Club de Malasmadres proyecto para sensibilizar sobre el cuidado de la salud de las madres.



750.000 seguidoras del Club de Malasmadres encuestadas

TOP WOMEN TALKS

Charlas en las que emprendedoras y profesionales dialogan sobre temas como la autoestima, el liderazgo, la comunicación, la maternidad, la motivación o la nutrición.

906 participantes

SERVICIOS PARA CLIENTES



- **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.

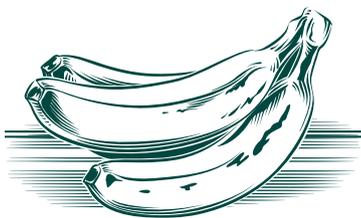
WHERE IS THE LIMIT: IGUALDAD DE GÉNERO, EL PAPEL DE LA MUJER EN LA SOCIEDAD



Charla online sobre igualdad de género

687 participantes

MENOS COMIDA BASURA, MÁS FRUTA



En DKV queremos concienciar a la sociedad para mejorar los hábitos saludables desde la infancia porque creemos que a comer sano y bien se aprende.

NIKE CAMP



Charla de nutrición en el campus Nike de San Cugat en la que ofrecimos formación en hábitos saludables y alimentación.

800 niñas y niños inscritos

WHERE IS THE LIMIT: ALIMENTACIÓN Y OBESIDAD INFANTIL

Charla online sobre alimentación y obesidad infantil



820 visualizaciones

ACCIONES CON CLIENTES

Patrocinio de la categoría "promoción de hábitos saludables y prevención de la obesidad" en el marco de los Premios APS Aprendizaje y servicio.

BLOG QUIERO CUIDARME

Especializado en contenidos de salud y bienestar.



2.464.776 usuarios

+ de 8,5 M

de personas impactadas promoviendo la prevención de la obesidad infantil

COLABORACIÓN CON @CARLOSRIOSQ Y @LUCIAMIPEDIATRA

Para la difusión de hábitos de alimentación saludables.



ACCIONES CON CLIENTES



- Plan de Prevención de Obesidad Infantil.
- Línea Médica Obesidad Infantil.
- Pack de servicios de obesidad infantil.
- Coach de salud y línea médica nutricional.



INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

INFORME DE GESTIÓN FINANCIERA

RESULTADOS DEL EJERCICIO 2020

El resultado antes de impuestos del Grupo DKV ha alcanzado los 56,7* millones de euros, un 20% superior al del año anterior (47,5*). El volumen de primas del Grupo devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 877 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 7% sobre el año anterior.

Por su parte, DKV Seguros y Reaseguros S.A, ha obtenido un resultado bruto de 53,1 millones de euros. El volumen de primas de la Sociedad devengadas en el ejercicio ha alcanzado los 726 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento del 9% sobre el año anterior.

COVID-19

La pandemia por Covid-19 está teniendo un alto coste en vidas y ha supuesto un distanciamiento social que modifica radicalmente muchos aspectos de la vida cotidiana de las personas. En esta situación la compañía ha mantenido los niveles de servicio y de atención a sus clientes potenciando los canales no presenciales como la telemedicina para permitir el acceso a la asistencia sanitaria.

El plan de continuidad de negocio de la empresa ha funcionado satisfactoriamente. Se ha generalizado el teletrabajo sin afectar a los procesos críticos en ningún momento. Asimismo, la compañía ha lanzado una serie de iniciativas encaminadas a minimizar el impacto negativo de la pandemia en sus clientes, mediadores, proveedores, e incluso en la población española en su conjunto facilitando información médica sobre la enfermedad de manera gratuita gracias a la colaboración desinteresada de muchos de sus colaboradores médicos.

Por otro lado, esta pandemia está teniendo un efecto muy negativo en la situación económica de nuestro país con decrecimiento del PIB, aumento del desempleo y desequilibrios en los presupuestos públicos. El proceso de vacunación marca el camino a una progresiva normalización si bien la profundidad y duración de la crisis económica todavía no se puede precisar todavía.

Durante el año 2020 el ramo de Asistencia Sanitaria ha visto reducida su siniestralidad por diversas causas relacionadas con la pandemia: las limitaciones a la movilidad, las medidas de higiene personal y la tensión soportada por los servicios sanitarios han tenido como consecuencia la reducción de la prevalencia de determinadas patologías y el aplazamiento de parte de la actividad no urgente. Por el contrario, los ramos de Enfermedad y Decesos han incrementado significativamente su siniestralidad a causa de la pandemia.

HECHOS POSTERIORES

No existen hechos posteriores de relevancia.

PERSPECTIVAS PARA EL AÑO 2021

La prolongada incertidumbre sobre la evolución de la pandemia y sus consecuencias económicas obligan a ser extremadamente cautelosos. El escenario económico no mejorará al ritmo esperado previamente y el entorno para la actividad aseguradora no se considera que vaya a mejorar de manera significativa, acentuándose la fuerte competencia existente en el sector de la salud. Para hacer frente a estos riesgos, el Grupo continuará con su política de identificación, prevención y seguimiento con el objetivo de minimizar sus impactos y, en la medida de lo posible, convertir dichos riesgos en ventajas competitivas.

INFORMACIÓN FISCAL

El gasto por Impuesto sobre Sociedades ha ascendido en 2020 a 14.267.526,00 € para el Grupo DKV, y a 12.833.706,26 € para la sociedad dominante.

En 2019, el gasto por Impuesto sobre Sociedades ascendió a 11.404.429,22 € para el Grupo DKV, y a 10.099.722,12 € para la sociedad dominante.

No se han recibido subvenciones públicas en el ejercicio (al igual que en 2019).

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

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

ACCIONES PROPIAS

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

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



ANEXOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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

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

IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS

DKV ha analizado en 2020 diversas fuentes y recursos que revelan tanto los asuntos que son tendencia para el sector asegurador como aquellos identificados como relevantes para la estrategia de DKV o para sus grupos de interés.

PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

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

Para efectuar la priorización externa de los asuntos, se ha realizado en 2020 una encuesta a nuestros grupos de interés en la que hemos obtenido más de 1.800 respuestas. Asimismo, se han considerado las opiniones de prescriptores sectoriales y sociales. Para llevar a cabo la priorización interna de los asuntos, además de tener en cuenta la relevancia en el Plan Estratégico 2020 de DKV (Plan Voluntad) y en su Estrategia de Negocio Responsable, se han realizado entrevistas a varios directivos de DKV.

[102-47]

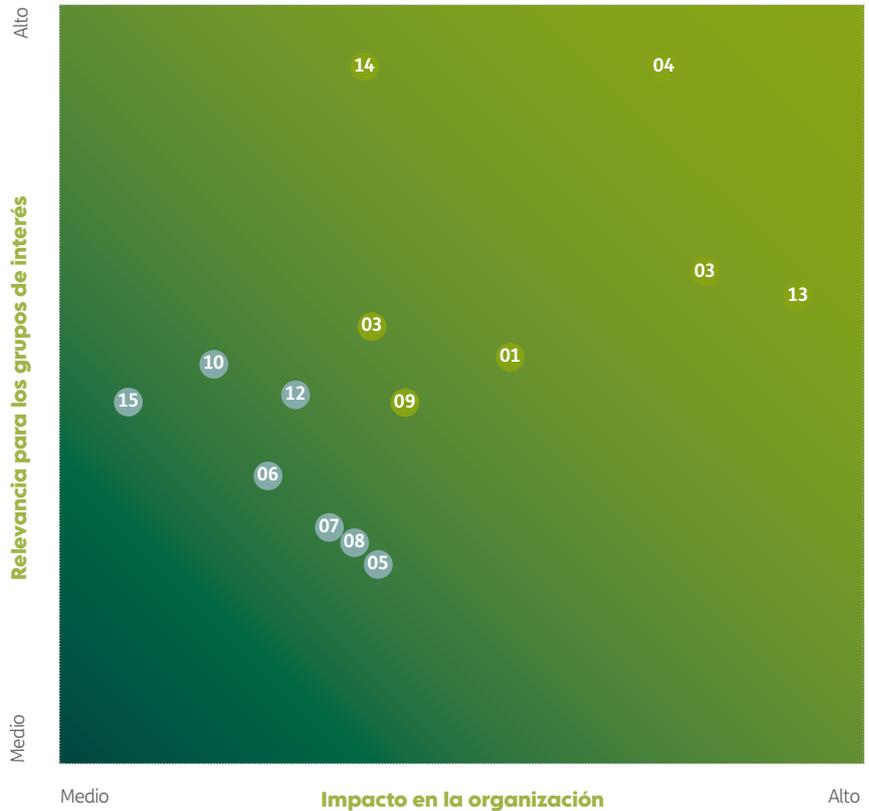
Una vez evaluado y ponderado cada uno de los inputs consultados, se obtuvo la siguiente matriz de materialidad:

Asuntos críticos / prioridades estratégicas

- 04 Transformación digital
- 13 Experiencia de cliente y transparencia
- 02 Ética empresarial e integridad
- 14 Contribución a la comunidad
- 01 Productos sostenibles
- 03 Protección de datos y ciberseguridad
- 09 Gestión del talento

Asuntos relevantes / gestión proactiva

- 12 Promoción del bienestar en la sociedad
- 10 Igualdad y diversidad
- 06 Relación con mediadores
- 08 Relación con proveedores de seguros y servicios generales
- 05 Gestión ambiental y estrategia climática
- 07 Relación con profesionales sanitarios
- 11 Seguridad y salud ocupacional



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

REVISIÓN

En 2020 se llevó a cabo el VI Foro de diálogo abierto, donde están representados los distintos grupos de interés de DKV, y se realizó una encuesta entre los asistentes cuyos resultados se tuvieron en cuenta en la revisión de los asuntos materiales y en la definición de contenidos de este Informe.

VALIDACIÓN

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

INDICADORES GRUPO DKV

FINANCIEROS

DE UN VISTAZO	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas adquiridas, seguro directo (Miles de EUR)	788.673	818.237	865.174	6%
Beneficios netos (miles de EUR)	36.758	35.091	42.084	20%
Beneficios antes de impuestos (Miles de EUR)	51.271	47.451	56.720	20%
Patrimonio neto (Miles de EUR)	255.998	279.517	294.269	5%
Inversiones (Miles de EUR)	659.708	678.608	777.920	15%
Asegurados	1.704.103	1.750.034	1.918.127	10%
Número medio de empleados	765	754	762	1%
Primas adquiridas, seguro directo (excluyendo Marina Salud) (Miles de EUR)	668.598	686.662	735.395	7%
Total Primas/Empleado (Miles de EUR)	874	911	867	-5%

DKV EMPRESA RENTABLE QUE CREA VALOR	2018	2019	2020	DIF.19/20
Beneficios netos (EUR)	36.757.706	35.090.550	42.083.500	20%
Asegurados Grupo DKV	1.704.103	1.750.034	1.918.127	10%
Primas netas Grupo DKV (EUR)	788.672.768	818.237.319	865.173.765	6%
Costes de operación (EUR)	634.176.948	663.695.092	695.679.182	5%
Salarios y beneficios de los empleados (EUR)	103.069.526	107.786.471	112.872.220	5%
Gastos financieros (EUR)	740.012	260.777	271.336	4%
Pagos a gobiernos: impuesto de sociedades de España (EUR)	13.928.576	11.404.429	14.267.526	25%
Inversiones en valor contable (EUR)	659.707.900	642.543.481	777.920.279	21%

SINIESTRALIDAD NETA (%)	2018	2019	2020	DIF.19/20
	81,0	81,1	80,4	-0,7

PORCENTAJE DE BAJAS DE ASISTENCIA SANITARIA (%)	2018	2019	2020	DIF.19/20
	16,9	13,6	12,18	-1,42

NEGOCIO POR RAMOS

ASISTENCIA SANITARIA (INCLUYE DKV Y UMLF)	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas netas (Miles de EUR)	553.417,1	570.842,0	620.547,3	9%
Asegurados	760.507	812.941	993.317	22%
Nº de Actos asistenciales de Asistencia Sanitaria	10.471.609	10.839.424	10.493.057	-3%

ATENCIÓN PRIMARIA	2018	2019	2020	DIF.19/20
Consultas (presencial y telemedicina)	1.037.636	1.069.352	1.072.542	-

PRINCIPALES ACTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2018	2019	2020	DIF.19/20
Consultas de atención especializada (presencial y telemedicina)	2.783.697	2.860.048	2.534.326	-11%
Ingresos hospitalarios	46.419	44.860	37.426	-17%
Cirugías ambulatorias hospitalarias	10.928	12.613	12.431	-1%
Partos totales	3.270	2.945	2.805	-5%
Pruebas diagnósticas	2.692.742	2.811.699	2.674.180	-5%

SEGUROS DE REEMBOLSO	2018	2019	2020	DIF.19/20
Nº de facturas presentadas por clientes	253.974	274.717	275.848	-
Importe reembolsado a clientes	23.685.462	23.083.729	20.893.706	-9%

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2018	2019	2020	DIF.19/20
Nº de servicios complementarios comercializados por DKV Club Salud y Bienestar	1.492	2.903	3.968	37%
Nº de asegurados que han utilizado servicios complementarios	8.457	26.188	90.978	247%
Nº de pacientes atendidos en los espacios de salud	209.120	237.668	214.024	-10%
Centros mixtos y policlínicos		22	22	-
Centros dentales		2	2	-
Nº de empresas que forman parte de Salud&Co	39	47	53	13%
Número de casos de gestión TPA internacional	1.180	2.212	1.657	-25%
Número de facturas procesadas BPO internacional	20.657	42.250	40.790	-3%

RENTA	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas Netas (Miles de EUR)	29.699	30.751	30.582	-1%
Asegurados	54.619	57.561	53.374	-7%
Pólizas	45.106	48.349	44.580	-8%
Pagos (Miles de EUR)	14.270	14.127	15.146	7%
Siniestros grabados	9.160	9.158	10.300	12%

ACCIDENTES	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas Netas (Miles de EUR)	4.122	3.892	3.584	-8%
Asegurados	45.358	41.845	31.940	-24%
Pólizas	12.111	11.453	10.702	-7%
Pagos (Miles de EUR)	880	693	605	-13%
Siniestros grabados	731	621	355	-43%

HOGAR	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas Netas (Miles de EUR)	12.927	12.020	11.264	-6%
Asegurados	66.691	61.272	56.843	-7%
Pólizas	66.691	61.272	56.943	-7%
Pagos (Miles de EUR)	5.711	6.028	5.552	-8%
Siniestros grabados	13.467	13.030	12.075	-7%

DECESOS	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas Netas (Miles de EUR)	58.524	59.694	60.698	2%
Asegurados	603.250	603.440	607.003	1%
Pólizas	241.998	250.234	260.897	4%
Pagos (Miles de EUR)	15.096	15.232	17.900	18%
Siniestros grabados	4.406	4.312	5.042	17%

VIDA	2018	2019	2020	DIF.19/20
Primas netas (Miles de EUR)	9.908	9.463	8.720	-8%
Asegurados	19.112	18.409	16.912	-8%
Pólizas	15.599	15.382	14.643	-5%
Pagos (Miles de EUR)	18.346	16.657	18.793	13%
Siniestros grabados	682	600	706	18%

MUTUALIDADES	2018	2019	2020	DIF.19/20
Número de clientes Muface	191.596	190.237	192.774	1%
Número de clientes Mugeju	6.461	6.289	6.300	0%
Pólizas	45.106	48.349	44.580	-8%

INNOVACIÓN

INNOVACIÓN	2018	2019	2020	DIF.19/20
DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN				
Nº Proyectos de Innovación en la Compañía	31	37	46	24%
Nº de participantes externos en Idealia	87	130	12	-91%
Nº de empleados que han participado en iniciativas de innovación	107	125	125	0%
INNOVACIÓN RESPONSABLE				
Número de proyectos de innovación en Negocio Responsable	1	2	5	150%

CLIENTES

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	2018	2019	2020	DIF.19/20
Número de quejas y reclamaciones	4.443	3.631	5.496	51%
Número total de quejas	2.294	1.734	2.765	59%
Número total de reclamaciones	2.149	1.897	2.731	44%
Brechas de privacidad notificadas		2	0	-
Requerimientos de información de la Autoridad de control		1	0	-
Fugas de información de clientes			0	
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	99	98	96	-2
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (días)	8	11	11	0
Resultados a favor de la compañía (%)	63	65	62	-3
Resultados a favor del cliente (%)	21	20	22	2
Resultados acuerdo entre las partes (%)	11	11	14	3
Resultados desestimado (%)	5	4	2	-2

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR RAMOS	2018	2019	2020	DIF.19/20
Total Asistencia Sanitaria	4.007	3.301	5.209	58%
Total renta	131	98	120	22%
Total accidentes	7	9	2	-78%
Total hogar	114	82	43	-48%
Total decesos	177	137	119	-13%
Total vida	7	4	3	-25%
Siniestros grabados	747	682	600	-12%

QUEJAS Y RECLAMACIONES CAM	2019	2020	DIF.19/20
Número de quejas y reclamaciones	63	36	-43%
Número total de quejas	3	8	167%
Número total de reclamaciones	60	28	-53%
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	100	100	0%
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones [Días]	5	9	80%
Resultados a favor de la compañía [%]	62	50	-0,2
Resultados a favor del cliente [%]	32	28	-0,1
Resultados acuerdo entre las partes [%]	6	19	2,2
Resultados desestimado [%]	0	3	3,0

QUEJAS Y RECLAMACIONES UMLF	2019	2020	DIF.19/20
Número de quejas y reclamaciones	15	22	47%
Número total de quejas	1	4	300%
Número total de reclamaciones	14	18	29%
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas en plazo (%)	79	89	0,1
Tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones (Días)	31	20	-35%
Resultados a favor de la compañía (%)	86	89	0,0
Resultados a favor del cliente (%)	14	11	-3,0
Resultados acuerdo entre las partes (%)	0	0	-
Resultados desestimado (%)	0	0	-

[102-7] [102-8] [405-1]

EMPLEADOS

LAS PERSONAS EN DKV DE UN VISTAZO	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Número de Empleados propios a 31/12 (Personas)	765	754	848	12%
Objetivo año próximo nº de empleados propios	755	760	848	12%
Plantilla efectiva (Personas)	747,3	736,5	828,6	12%
Nuevas incorporaciones (no incluye interinos) (Personas)	18	30	71	137%
Nº de personas subcontratadas	166	163	330	102%
Vinculación con nuestro proyecto (bajas)	46	69	49	-29%
Estabilidad en el empleo indefinido (%)	97,12	95,76	92,52	-3,24
Primas por empleados (EUR)	873.984	910.692	867.211	-5%
Número de empleados en sedes centrales	435	423	502	19%
Número de empleados en sucursales	330	331	346	5%
Edad media de la plantilla	47	46,5	46	-1%

EMPLEADOS POR GÉNERO	2019	2020
Nº de mujeres	460	519
Nº de hombres	294	329

EMPLEADOS POR EDAD	2019	2020
Menores de 30 años	35	54
Entre 30 y 50 años	398	452
Mayores de 50 años	321	342

EMPLEADOS POR CATEGORÍA	2019	2020
Dirección	81	43
Técnicos /directores de sucursal	235	323
Administrativos/Gestión/Otros	438	482

EMPLEADOS POR MODALIDADES DE CONTRATO	2019	2020	
Indefinido	T. completo	701	733
	T. parcial	18	56
Temporal	T. completo	29	54
	T. parcial	6	5

Datos de empleados a 31 de diciembre. Los datos de 2019 no incluyen los empleados de DKV Servicios ni de DKV Seguros en Andorra.

DESPIDOS (PERSONAS)	CLASIFICACIÓN LABORAL	2019		2020	
		MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Menores de 30 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	0	0	0	0
	Administrativos/Gestión/Otros	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	Dirección	0	0	0	0
	Técnicos /directores de sucursal	1	2	2	0
	Administrativos/Gestión/Otros	3	0	5	0
Mayores de 50 años	Dirección	0	1	0	1
	Técnicos /directores de sucursal	3	1	0	4
	Administrativos/Gestión/Otros	1	2	10	1
Total		8	6	17	6

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD Y GÉNERO (2020)	MUJERES	HOMBRES	MEDIA
Menores de 30 años	25.788	25.097	25.632
Entre 30 y 50 años	35.976	49.287	40.006
Mayores de 50 años	42.836	71.619	58.334
Media	37.487	61.091	46.832

Se incluye la retribución fija teórica + variable.

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y GÉNERO (2020)	MUJERES	HOMBRES	MEDIA
Dirección	116.422	161.755	152.268
Técnicos/directores de sucursal	48.360	60.068	54.254
Administrativos/Gestión/Otros	30.021	35.964	31.704
Media	37.487	61.091	46.832

Se incluye la retribución fija teórica + variable.

[405-2]

REMUNERACIÓN DE EMPLEADOS (EUR)	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Relación entre el salario más bajo y el mínimo nacional legal	1,59	1,32	1,26	-5%
Salario mínimo anual	16.350,9	16.677,8	16.827,2	1%
Salario mínimo interprofesional	10.303	12.600	13.300	6%
Salario mínimo hombres	16.351	16.678	16.827	1%
Salario mínimo mujeres	16.351	16.678	16.827	1%
Gasto Total de Personal	47.063.884,8	46.583.390,4	47.907.142,3	3%
Coste medio por empleo	61.521,4	61.781,7	56.494,3	-9%

BRECHA SALARIAL- POR CLASIFICACIÓN LABORAL *	2019	2020
Directores generales	Nueva tabla 2020	nd
Directores de departamento	Nueva tabla 2020	11,1
Mandos intermedios y Especialistas	Nueva tabla 2020	19,86
Responsables de equipo, técnicos y otros	Nueva tabla 2020	21,7
Comerciales, técnicos junior	Nueva tabla 2020	6,9
Gestores	Nueva tabla 2020	7,3
Administrativos	Nueva tabla 2020	2,6
BRECHA GLOBAL PROMEDIO	Nueva tabla 2020	38,64

*Es el primer año que se publica esta tabla. Fórmula= (remuneración media hombres - remuneración media mujeres) / remuneración media hombres*100. Se tiene en cuenta la retribución fija de las personas a 31-12-2020 más la variable. En la categoría de directores generales, no hay mujeres.

ANTIGÜEDAD MEDIA POR GÉNERO (AÑOS)	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Media de la plantilla	17,44	17,53	16,17	-8%
Mujeres	19,08	16,6	15,16	-9%
Hombres	16,37	19,02	17,76	-7%

NUEVAS INCORPORACIONES (CON CONTRATO INDEFINIDO)	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Incorporación de nuevos trabajadores (Personas)	19	31	35	13%
Mujeres	11	17	20	18%
Hombres	8	14	15	7%

[401-3] [404-3] [405-1]

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2018	2019	2020	DIF. 20/21
MUJERES				
Dirección	9	8	8	0%
Técnicos/Directores de sucursal	130	166	159	-4%
Administrativos/Gestores/Otros	58	283	337	19%
HOMBRES				
Dirección	34	29	31	7%
Técnicos/Directores de sucursal	143	179	158	-12%
Administrativos/Gestores/Otros	23	89	125	40%

ÍNDICE DE ROTACIÓN	2018	2019	2020
MUJERES			2,79
Menores de 30 años	55	21,5	63,64
Entre 30 y 50	1,01	7,3	2,89
Mayores de 50 años	-3,42	6,62	-10,13
HOMBRES			2,46
Menores de 30 años	11,11	0	40
Entre 30 y 50	0,79	8,8	9,16
Mayores de 50 años	-4,76	9,24	-4,35

INCORPORACIÓN TRAS BAJAS DE MATERNIDAD/PATERNIDAD	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Mujeres que se deberían haber incorporado tras baja maternal.	12	9	9	0%
Hombres que se deberían haber incorporado tras baja paternal.	8	9	9	0%
Mujeres que regresan tras la baja	8	18	13	-28%
Hombres que regresan tras la baja	12	18	13	-28%
Tasa de regreso tras baja maternal (%)	100	100	100	0
Tasa de regreso tras baja parental (%)	100	100	100	0

DIVERSIDAD	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Personas con discapacidad en plantilla DKV	14	14	17	21%
Personas con discapacidad en plantilla Fundación Integralia DKV	401	483	429*	-11%
Número de nacionalidades en DKV	9	9	11	22%
Número de empleados extranjeros en DKV	9	6	15	150%

* 518 incluyendo el centro Integralia Vallès.

[102-8]

BECARIOS	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Total becarios	98	105	85	-19%
Número puestos cubiertos	4	9	13	44%
Porcentaje de becarios contratados (%)	4,1	8,6	15,3	79%

FORMACIÓN NO COMERCIAL	2018	2019	2020	DIF. 20/21
VALORES				
Número de cursos	13	38	17	-55%
Número de participaciones	105	836	1423	70%
INDIVIDUALIZADA				
Participación	310	1.845	2.357	28%
Número de horas	3.613	8.405	10.630	26%
IDIOMAS				
Número de participaciones	227	227	287	26%
E-LEARNING				
Número de participaciones	4.864	2.018	2.060	2%
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
Participantes	242	161	50	-69%
Horas	822	794	184	-77%
RESUMEN				
Inversión total en formación	470.000	556.207	471.261	-15%
Horas de formación no comercial por empleado	25	27	20	-25%
Participaciones de mujeres	3.880	2.096	3.903	86%
Participaciones de hombres	2.116	1.660	1.632	-2%
Índice global de satisfacción de formación no comercial (Índice valoración sobre 5)	4,57	4,55	3,5	-23%
Horas	19.219	20.503	17.203	-16%

FORMACIÓN COMERCIAL	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Horas	56.592	63.270,0	79.221,0	25%
Participaciones	8.656	11.851,0	23.833,0	101%
Cursos	497	694,0	888,0	28%
Inversión en formación comercial (EUR)	224.986	264.955,0	146.839,0	-45%
Media de acciones diarias	2	3,0	4,0	33%
Índice de calidad de la formación comercial	4,8	4,8	4,8	0%
POR TIPO DE PROFESOR				
Interna (presencial + online)				
Horas	48.430	55.047	73.088	33%
Participaciones	6.888	10.171	22.333	120%
Cursos	317	554	669	21%
Externo: consultor externo				
Horas	1.544	3.910	1.473	-62%
Participaciones	154	429	97	-77%
Cursos	14	17	4	-76%
Ocasional				
Horas	6.618	4.313	4.660	8%
Participaciones	1.614	1.251	1.403	12%
Cursos	166	123	215	75%
POR TIPOLOGÍA				
De acceso				
Porcentaje (%)	46	38	42,37	4,37
Continua				
Porcentaje (%)	54	62	57,63	-4,37
Presencial				
Horas	17.514	17.043	9.323	-45%
Participaciones	4.282	4.653	2.691	-42%
Cursos	405	505	415	-18%
E-learning -mixta				
Horas	39.078	46.227	69.899	51%
Participantes (participaciones)	4.374	7.198	21.142	194%

[403-9]

VALORES DE ACCIDENTALIDAD	2018	2019	2020	DIF. 20/21
ÍNDICES				
Índice de frecuencia hombres	4,01	0	0	-
Índice de frecuencia mujeres	3,94	1,329	0	-100%
Índice de gravedad hombres	0,08	0	0	-
Índice de gravedad mujeres	0,17	0,004	0	-100%
Índice de Incidencia hombres	19,80	0	0	-
Índice de Incidencia mujeres	21,64	2,176	0	-100%
Cursos	166	123	215	75%
ACCIDENTES				
Duración media (días)		3	0	-100%
Accidentes laborales sin baja	8	9	1	-89%
Accidentes laborales con baja	8	5	4	-20%
Total accidentes hombres	6	1	2	100%
Total accidentes mujeres	10	13	3	-77%
En jornada laboral	10	2	1	-50%
Número de enfermedades profesionales detectadas		0	0	-
DÍAS DE BAJA POR TIPO DE ACCIDENTE				
In itinere por caídas	2	5	1	-80%
In itinere de tráfico	4	57	43	-25%
Caidas en el centro de trabajo	0	0	0	-
Por golpes por objetos	0	0	0	-
Por cortes	0	0	0	-
Accidentes por sobreesfuerzo	0	0	0	-
Por agresión	0	0	0	-
Otros motivos	0	0	2	-
Días totales de baja	6	62	46	-26%

Índice de frecuencia: n° accidentes con baja in misión/n° horas trabajadas *1.000.000.

Índice de gravedad: n° jornadas perdidas/n° horas trabajadas*1.000.

Índice de incidencia: n° accidentes/ n° trabajadores*1.000.

*En 2020 todos los accidentes laborales con baja han sido in itinere.

**En el año 2020 se ha incorporado DKV Servicios ya que se ha integrado en el sistema de gestión del Servicio de Prevención Mancomunado.

***Los casos positivos de COVID-19 registrados no se han contemplado para el cálculo de los índices de accidentabilidad.

FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Número de personas formadas (nuevos ingresos)	20	12	37	208%
Número de personas formadas (becarios)	14	38	42	11%
Número de representantes en comités de Seguridad y Salud	10	10	10	0%
Número de delegados de prevención	11	11	12	9%
Número de participaciones de empleados en actividades de voluntariado corporativo	679	683	683	0%
Número de empleados que participan en las acciones de voluntariado			267	
Horas de voluntariado de empleados en horario laboral	313	326	96	-71%
Horas de voluntariado de empleados fuera de horario laboral	1903	2991	1754	-41%
Número de proyectos de voluntariado apoyados (Proyectos)	46	41	8	-80%
Objetivo año próximo nº de proyectos de voluntariado apoyados (Acciones voluntariado)	nd	35	20	-43%

MEDIADORES

VALOR DE VENTAS POR CANAL (EUR)	2018	2019	2020	DIF.19/21
Canal mediación (red exclusiva y red corredores)	-	36.143.933	43.430.220	20%
Grandes cuentas y alianzas	-	29.703.167	26.413.443	-11%
Canal Call Center (4 call centers)	-	3.743.902	15.320.209	309%
Canal digital: E-commerce	-	3.204.173	8.403.358	162%
Venta directa en oficina: Gestores de negocio directo	-	9.936.054	10.791.909	9%

CENTRO DE ATENCIÓN AL MEDIADOR: CONSULTAS ATENDIDAS	2018	2019	2020	DIF.19/21
Consultas atendidas por teléfono	31.130	33.100	29.770	-10%
Consultas atendidas por correo electrónico	40.543	41.003	76.325	86%

PROFESIONALES SANITARIOS

INDICADORES CLAVE DE PROFESIONALES SANITARIOS	2018	2019	2020	DIF.19/20
Actividad asistencial (n° de actos)	10.471.609	10.839.424	10.493.057	-3%
Pagos realizados a profesionales sanitarios	405.822.730	408.605.954	394.828.019	-3%

GESTIÓN Y FACTURACIÓN	2018	2019	2020	DIF. 20/21
Incidencias de facturación tramitadas	34.544	35.738	41.596	16%
Puntos de servicio de alta en el Portal DKV CAP	19.420	18.446	17.299	-6%
N° de actos electrónicos en nuestro Portal DKV CAP	9.502.229	9.719.258	9.322.638	-4%
Porcentaje de facturación manual	2	2	5,83	3,8
Porcentaje de facturación electrónica	98	98	94,17	-3,8
Periodo medio de pago en facturación electrónica (días)	16,71	14,56	13,67	-0,9

MEDIOAMBIENTE

RECURSOS NATURALES	2019	2020	DIF. 19/20
Consumo total de Agua de toda la empresa (m ³)	5.756,59	4.085,30	-29%
Agua de consumo embotellada a nivel de toda la empresa (litros)	40.752,00	15.483,00	-62%
Consumo diario de agua por empleado	30,7	19,35	-37%
Consumo total de papel (tm)	158,95	122,34	-23%
Porcentaje de Ekosucursales (%)	40,00	40,00	-

ENERGÍA	2019	2020	DIF. 19/20
Consumo total de electricidad (MWh)	2.608,28	2.240,73	-14%
Consumo de electricidad no procedente de energía verde (MWh)	13,28	12,09	-9%
Consumo de electricidad procedente energía verde (MWh)	2.595,10	2.228,63	-14%
Porcentaje de electricidad procedente de energía verde (%)	99,49	99,46	-0,03
Consumo de gas natural (MWh)	250,94	228,88	-9%
Consumo de gas natural (m ³)	23.454,78	21.114,97	-10%
Consumo de pellets (Kg)	109.020,00	114.980,00	5%
Consumo de combustible en la flota de vehículos (MWh)	158,74	115,72	-27%

DESPLAZAMIENTOS	2019	2020	DIF. 19/20
Km recorridos por empleado (km)	9.164,87	4.190,23	-54%

GESTIÓN RESPONSABLE DE LOS RESIDUOS	2019	2020	DIF. 19/20
Reciclado de aparatos electrónicos y eléctricos (kg)	1.025,0	0,0	-100%
Volumen de residuos biosanitarios (litros)	8,0	3,1	-61%
Residuos de papel (kg)	13.282,6	9.863,0	-26%
Residuos de pilas (kg)	0,0	86	
Residuos de toners (kg)	0,0	172,0	
Gasto en gestión de residuos (EUR)	23.893,3	19.645,6	-18%
Residuos generados por empleado y día (kg)	0,08	0,05	-38%

[102-55]

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



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

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
102-1	Nombre de la organización	Grupo DKV		Sí, 110
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11, 12, 13 La compañía no comercializa productos prohibidos o en litigio.		Sí, 110
102-3	Ubicación de la sede	Zaragoza		Sí, 110
102-4	Ubicación de las operaciones	DKV opera en España y Andorra		Sí, 110
102-5	Propiedad y forma jurídica	DKV Seguros y Reaseguros, S.A.E. (Sociedad Unipersonal)		Sí, 110
102-6	Mercados servidos	11		Sí, 110
102-7	Tamaño de la organización	12, 86		Sí, 110
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	12, 17, 18, 19, 57, 62, 86, 90		Sí, 110
102-9	Cadena de suministro	67, 69 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, 110
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización		Sí, 110
102-11	Principio o enfoque de precaución	25, 73-75		Sí, 110
102-12	Iniciativas externas	23, 73-75		Sí, 110
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, UOC, Esade Creápolis, Asociación de salud digital, etc		Sí, 110
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7		

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	40-42 DKV forma parte de la división de compañías especializadas en salud del Grupo Munich RE. Para más información consultar el siguiente informe donde se describen los principales efectos, riesgos y oportunidades del Grupo. https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 88 (Risk report), Pág. 99 (Opportunities report)		Sí, 110
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	39 Para más información, ver: https://dkvsalud.com/es/informacion-corporativa/proposito-mision-vision-valores		Sí, 110
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	39		Sí, 110
102-18	Estructura de gobernanza	34		Sí, 110
102-19	Delegación de autoridad	11 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gestión del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 110
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	34 Existen cargos ejecutivos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno. El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)		Sí, 110
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	25		Sí, 110
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	34		Sí, 110
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	34 El Presidente de DKV Seguros es miembro del consejo de Administración desde el año 2003, como independiente, y fue nombrado Presidente en 2009, no ostentando ningún puesto ejecutivo dentro de la organización.”		Sí, 110
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	34 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE Para más información, en cuanto a los procesos de nombramiento y selección del órgano de gobierno a nivel de grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)		Sí, 110

[102-55]

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-25	Conflictos de intereses	34 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 110
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	34 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 110
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 12 (Corporate governance and Declaration of Conformity)		Sí, 110
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información relativa a los modelos de evaluación del desempeño, consultar el siguiente informe en referencia al modelo de gobierno del grupo. https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 11 (Work of the committees) y Pág. 16 (Statement on Corporate Governance)"		Sí, 110
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	40-42 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 88 (Risk management organisation)		Sí, 110
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	41-42 El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original./MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 88 (Risk management organisation)		Sí, 110

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág.9 (Focal points of the meetings of the full Supervisory Board)		Sí, 110
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de niformes de sostenibilidad	El órgano encargado de la revisión y supervisión la memoria de sostenibilidad es el Comité de Dirección.		Sí, 110
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	25, 34		Sí, 110
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Durante 2020, 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, 110
102-35	Políticas de remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto al modelo de gobierno del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 9 (Focal points of the meetings of the full Supervisory Board) Pág.38 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2020)		Sí, 110
102-36	Proceso para determinar la remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a la política de remuneración del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág.38 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2020)		Sí, 110
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	El 100% del grupo DKV forma parte del Grupo Munich RE. Para más información, en cuanto a la política de remuneración del grupo, consultar el siguiente informe: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág.38 (Remuneration of the members of the Board of Management in 2020)		Sí, 110
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 16,24.		Sí, 110

[102-55]

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
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, 110
102-40	Lista de grupos de interés	18, 26, 44		Sí, 110
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados está cubierto por el convenio de Seguros		Sí, 110
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	26, 79		Sí, 110
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 26, 47		Sí, 110
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25		Sí, 110
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4, 11		Sí, 110
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	4, 79		Sí, 110
102-47	Lista de temas materiales	80		Sí, 110
102-48	Reexpresión de la información	No ha habido reexpresiones de la información con respecto al año anterior.		Sí, 110
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En 2020, no se han producido cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe.		Sí, 110
102-50	Periodo objeto de la memoria	2020 (Año Natural, con cierre a 31 de diciembre)		Sí, 110
102-51	Fecha del último informe	2019		Sí, 110
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		Sí, 110
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	113		Sí, 110
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, 110
102-55	Índice de contenidos GRI	96-106		Sí, 110
102-56	Verificación externa	4, 110-112		Sí, 110
TEMAS MATERIALES				
TRANSFORMACIÓN DIGITAL				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	46		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	46-47		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47-51		Sí, 110
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y TRANSPARENCIA (GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016; GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	52		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52-54		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55-56		Sí, 110

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	54-55		Sí, 110
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2020, 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, 110
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	54 Además, se continúa con el el programa DKV Habla Claro https://www.dkvsalud.com/es/empresa-responsable/lenguaje-claro		Sí, 110
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020, 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, 110
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2020, no se han registrado casos de incumplimiento de la normativa o códigos en materia de mercadotecnia		Sí, 110
ÉTICA EMPRESARIAL E INTEGRIDAD (GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016; GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	38		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-39		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38-39		Sí, 110
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41 Como parte de la evaluación de riesgos operacionales y controles en 2020, 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 analizado 16 riesgos analizados por parte de la función de cumplimiento: • 15 riesgos "Medium" • 1 riesgo significativo "High"		Sí, 110
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En 2020 no se hizo formación sobre este tema, está programada para 2021 sobre el código de conducta.		Sí, 110
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2020, no se ha confirmado ningún caso de corrupción en DKV. A raíz de una denuncia registrada a través de los canales disponibles, la función de cumplimiento ha recomendado modificaciones puntuales de redacción relacionadas con las normativas de compras aplicables.		Sí, 110

[102-55]

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Durante 2020, DKV no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna reclamación relacionada con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. El 23 de diciembre de 2020 la CNMC ha iniciado un procedimiento sancionador contra DKV Seguros por una infracción potencial del artículo 3 (falseamiento de la competencia por actos desleales) de la Ley 15/2007 en conexión con los artículos 4 y 5 de la Ley 3/1991, al ofrecer la compañía a determinados clientes autónomos que no podían abrir sus negocios durante el primer estado de alarma la suspensión temporal de la garantías de incapacidad temporal de sus pólizas		Sí, 110
CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD (GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	22		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23-24		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32		Sí, 110
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	73-75		Sí, 110
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, 110
PRODUCTOS SOSTENIBLES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	67		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67, 74		
PROTECCIÓN DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD (GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	42		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42-43		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44		Sí, 110
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante el 2020, la Compañía ha recibido copia de dos denuncias emitidas a la AEPD por envíos masivos de comunicaciones comerciales y por llamar a una persona inscrita en la lista de exclusión publicitaria, efectuada por uno de nuestros distribuidores de seguros. De momento no hay requerimiento de información remitido por la AEPD sobre las mismas.		Sí, 110

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa																													
GESTIÓN DEL TALENTO (GRI 401: EMPLEO 2016; GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016)																																	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016																																	
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	57, 61		Sí, 110																													
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57-58, 62		Sí, 110																													
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59-61, 62		Sí, 110																													
GRI 401: EMPLEO 2016																																	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<p>En 2020 se han llevado a cabo 35 nuevas contrataciones con contrato indefinido. La tasa de nuevas contrataciones de empleados con contrato indefinido de DKV en 2020 es de 4,73. A continuación, se presentan los respectivos desgloses por sexo y edad:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Nuevas contrataciones (indefinidos)</th> <th colspan="2">Tasa de nuevas contrataciones</th> </tr> <tr> <th>Mujeres</th> <th>Hombres</th> <th>Mujeres</th> <th>Hombres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor de 30 años</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>21,43</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>De 30 a 50 años</td> <td>13</td> <td>14</td> <td>4,19</td> <td>11,20</td> </tr> <tr> <td>Más de 50 años</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0,60</td> <td>0,53</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>20</td> <td>15</td> <td>3,95</td> <td>4,69</td> </tr> </tbody> </table> <p>La información sobre la tasa de rotación se puede ver en la página 89</p>		Nuevas contrataciones (indefinidos)		Tasa de nuevas contrataciones		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Menor de 30 años	6	0	21,43	0	De 30 a 50 años	13	14	4,19	11,20	Más de 50 años	1	1	0,60	0,53	Total	20	15	3,95	4,69		Sí, 110
	Nuevas contrataciones (indefinidos)			Tasa de nuevas contrataciones																													
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres																													
Menor de 30 años	6	0	21,43	0																													
De 30 a 50 años	13	14	4,19	11,20																													
Más de 50 años	1	1	0,60	0,53																													
Total	20	15	3,95	4,69																													
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	<p>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.</p>		Sí, 110																													
401-3	Permiso parental	<p>89 De los 18 empleados que regresaron tras la baja maternal/paternal en 2020, 18 siguen siendo empleados 12 meses después.</p>		Sí, 110																													
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016																																	
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	58		Sí, 110																													
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	57-58		Sí, 110																													
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	89		Sí, 110																													

[102-55]

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
PROMOCIÓN DEL BIENESTAR EN LA SOCIEDAD				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	73		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74-75		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	74-75		Sí, 110
IGUALDAD Y DIVERSIDAD (GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	61		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 71, 75		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62, 71, 75		Sí, 110
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	34-37, 86, 89 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: https://www.munichre.com/content/dam/munichre/mrwebsiteslaunches/2020-annual-report/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf/_jcr_content/renditions/original/MunichRe-Group-Annual-Report-2020-en.pdf Pág. 7 (Corporate Governance)		Sí, 110
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	88		Sí, 110
RELACIÓN CON MEDIADORES				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	66		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66-67		Sí, 110
RELACIÓN CON PROVEEDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS GENERALES (GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	67, 69		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	68, 69		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68-69, 70		Sí, 110
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	El 100% de los proveedores son locales al desarrollarse toda la actividad en España		Sí, 110
GESTIÓN AMBIENTAL Y ESTRATEGÍA CLIMÁTICA (GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016; GRI 305: EMISIONES 2016)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	27		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	28-29		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	30		Sí, 110

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
GRI 201: DESEMPEÑO ECONOMICO 2016				
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Información no disponible: Durante el año 2020 se ha lanzado el nuevo plan estratégico "Planeta Salud" y DKV da un paso al frente en la lucha contra el cambio climático. Dentro de este plan está previsto calcular, en 2021, las posibles implicaciones financieras asociadas a posibles riesgos del cambio climático.	Sí, 110
GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	29		Sí, 110
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) al generar energía	29		Sí, 110
305-3	Otras emisiones indirectas (alcance 3)	29		Sí, 110
RELACIÓN CON PROFESIONALES SANITARIOS				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	63		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	64		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64-65		Sí, 110
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018)				
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	59		Sí, 110
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	60-61		Sí, 110
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60-61		Sí, 110
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
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, a lo largo del año 2021 se adecuará el Sistema de Gestión a la norma ISO 45001.	Sí, 110
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.	Sí, 110

[102-55]

Estándar GRI		Página/Respuesta directa	Omisiones	Verificación externa
403-3	Servicios de salud en el trabajo	En la aplicación Integra y en l@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.		Sí, 110
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 de unión 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, 110
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	93		Sí, 110
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	60-61		Sí, 110
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.		Sí, 110
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 Marina Salud. El año pasado se incorporó al Sistema DKV Servicios. Queda fuera también fundación DKV Integralia, aunque hay aspectos que también conjuntamente.		Sí, 110
403-9	Lesiones por accidente laboral	92	Información no disponible: Hasta la fecha no se registraban datos respecto a accidentalidad del personal subcontratado. A partir de 2021, en caso de accidente, los datos reportados por la contrata, el informe aportado por esta y el análisis propio se registrarán en la aplicación del sistema de gestión INTEGRALIA para su reporte.	Sí, 110
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	En 2020, 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, 110

INDICADORES RSC DE ICEA

GRUPO DE INTERÉS	INDICADORES	PÁGINA
Clientes/Mutualistas	Retención de clientes	52 - 54
	Índice de Satisfacción	14, 52, 53
	Quejas y reclamaciones	52, 53, 56
	Quejas y reclamaciones a la DGS	56
	Número de nuevos productos o mejoras en los existentes respecto a la oferta aseguradora del año	12, 46 - 51
	Características de los nuevos productos o mejoras realizadas	46 - 51
	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a Clientes	54, 55
Distribuidores	Formación a mediadores	65 - 67
	Retención de Agentes	65 - 67
	Índice de satisfacción	65 - 67
	Existencia de procedimientos sobre pautas o códigos deontológicos	65 - 67
Proveedores	Selección de proveedores bajo criterio de RSC	70
	Formación a proveedores de negocio	55, 58, 64, 68
	Índice de satisfacción	-
Empleados	Temporalidad	57, 86
	Antigüedad media de la plantilla	88
	Promoción interna	-
	Procesos normalizados de evaluación del desempeño	89
	Formación adicional a la establecida por la ley	90, 91
	Existencia y descripción del plan de igualdad	61, 62
	Índice de satisfacción	20, 57
	Composición de la plantilla	62
Discapacidad % que supera LISMI	62	
Accionistas	Adhesión a las guías de UNESPA referidas a los accionistas	-*
Sociedad	Existencia de una política medioambiental implantada en su entidad	27
	Voluntariado corporativo	32, 93
	Porcentaje sobre primas destinado a la contribución a la sociedad (donaciones)	0,08% (incluye donación UNESPA)
	Contribución a la sociedad	32

*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

En DKV somos una de las empresas fundadoras de la Red Española del Pacto Mundial, de la que somos socios desde sus inicios en 2002. Con esta adhesión 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 2020, hemos continuado 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 los grupos de interés puedan denunciar casos de posibles violaciones de los derechos fundamentales. Además, nuestra política de compras exige la adhesión de los proveedores a nuestros principios éticos y sociales y el proceso de homologación incluye criterios de cumplimiento medioambientales, laborales y sociales.

Los principios relacionados con las normas laborales, en especial el Principio 6, por el que las empresas deben apoyar la abolición de la discriminación, forman parte del compromiso de DKV con la igualdad y la diversidad.

Para continuar avanzando 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 que desde el año 2000 realizamos a través de la Fundación DKV Integralia. La Fundación emplea a más de 500 personas con discapacidad y ha apoyado a lo largo de su historia a más de 4.000 personas beneficiarias.

Nuestra contribución al Principio 7, mantener un enfoque preventivo que favorezca al medioambiente, se refleja en la apuesta de DKV por la mejora continua de la gestión eficiente de los recursos naturales y la lucha contra el cambio climático. Cabe destacar que somos una empresa Cero CO2 y usamos electricidad que proviene al 100% de fuentes renovables.

La innovación y digitalización de DKV desarrolla en línea con el Principio 9, por el que las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. Con nuestro ecosistema de salud digital fomentamos el bienestar y los hábitos saludables con nuestros clientes y con la sociedad en general. Además, los servicios digitales para clientes que integra este ecosistema, como las consultas médicas a través de videollamada, permiten reducir los desplazamientos y como resultado disminuir las emisiones de CO2.

En cuanto al Principio 10, por el que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, en DKV consideramos que la ética es el motor que impulsa la excelencia y la profesionalidad corporativa. DKV ha desarrollado mecanismos de lucha contra el soborno y la corrupción y un sistema de evaluación, control y mejora de la gestión de la ética empresarial que se adapta periódicamente a las exigencias del marco normativo.

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

Atentamente,



Josep Santacreu
Consejero Delegado.

CONTRIBUCIÓN DKV CON LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS ODS

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

[102-56]

VERIFICACIÓN EXTERNA



Ernst & Young, S.L.
Edificio Sarrià Forum
Avda. Sarrià, 102-106
08017 Barcelona
España

Tel: 933 663 700
Fax: 934 053 784
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE LA INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD DEL INFORME CORPORATIVO INTEGRADO 2020

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 2020 (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.

[102-56]



3

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. Para el análisis e identificación de los posibles riesgos asociados al cambio climático, se recomienda integrar escenarios climáticos a futuro en el proceso de análisis y trabajar en la cuantificación de dichos riesgos.
- ▶ **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 que su cumplimiento esté alineado con la política de incentivos variables vinculados a la sostenibilidad. Finalmente, 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.

Antonio Capella Elizalde



28 de mayo de 2021

CONTACTA CON NOSOTROS

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

NUESTRAS PÁGINAS WEB

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

DÉJANOS TU OPINIÓN EN

informecorporativodkv@dkvseguros.es

¿QUÉ TE PARECE ESTE DOCUMENTO?

Puedes evaluarlo en:

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

COORDINACIÓN Y REDACCIÓN

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

SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN

Avda. María Zambrano, 31, 50018 Zaragoza

TELÉFONOS DE ATENCIÓN

Departamento de Comunicación: 976 289 106/93 214 00 78

Atención al cliente: 976 506 000

Servicios para empresas: 93 214 00 16

PLANETA SALUD

DKV
Salud y bienestar

COMPROMISOS 2030 PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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