



¡POR UN MUNDO MÁS SALUDABLE Y SOSTENIBLE!



INFORME CORPORATIVO INTEGRADO 2020
RESUMEN EJECUTIVO

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

JAVIER VEGA DE SEOANE
Presidente de DKV Seguros

“Creo que en DKV podemos sentirnos orgullosos del comportamiento de nuestro equipo directivo y de todas las personas que forman parte de nuestra organización. Nuestra compañía ha tenido una inmediata reacción ante la crisis y como empresa dedicada y preocupada por la salud, hemos tenido que adaptarnos para dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros grupos de interés.”



JOSEP SANTACREU. Consejero delegado

“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. 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.”



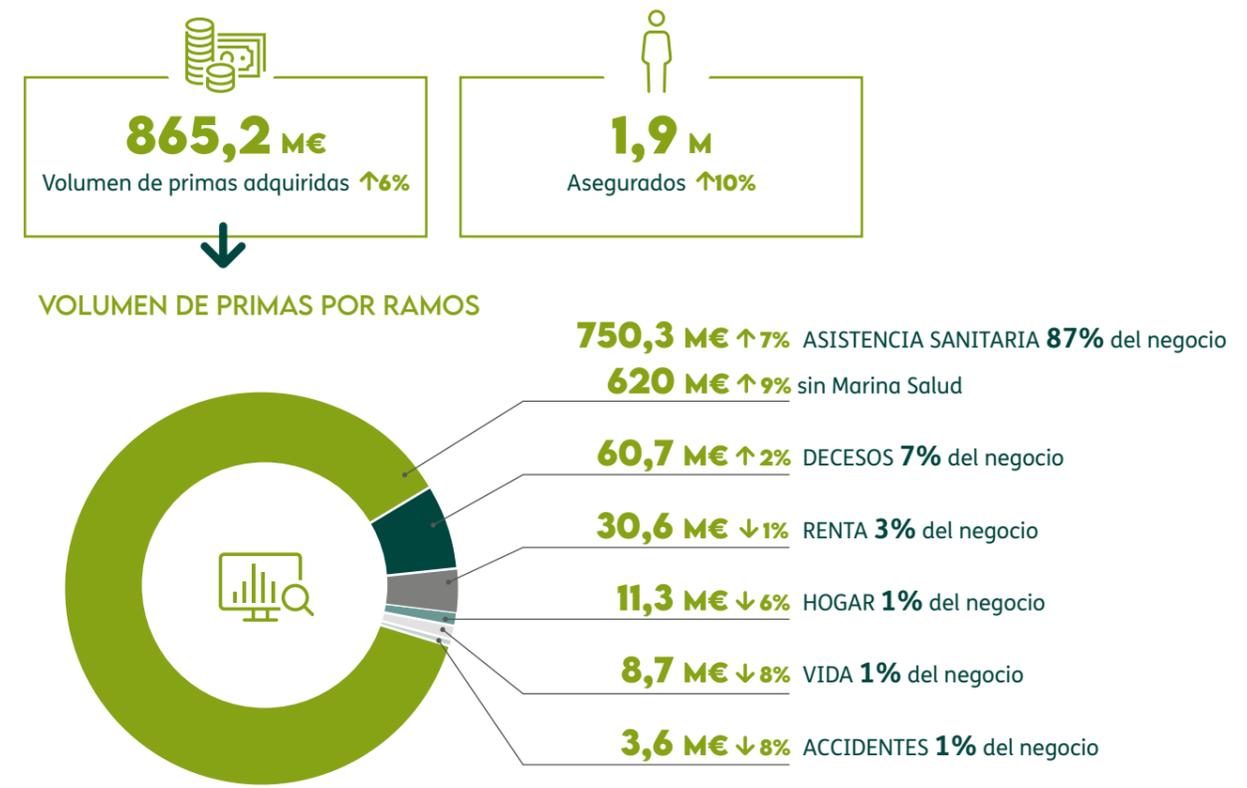
Fundación **INTEGRALIA DKV**

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

MENOS BARRERAS, MÁS INTEGRACIÓN



GRUPO DKV, EXPERTOS EN SALUD



56,7 M€ 12% superior al presupuestado
Resultado antes de impuestos

294,3 M€ ↑5%
Patrimonio neto

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO
↑ **9%**
en asistencia sanitaria (sin Marina Salud)

5 Nuevos productos o evoluciones de los existentes

17 Mejoras en productos existentes

6,93% Cuota de mercado salud (asistencia sanitaria, renta y reembolso)

848 Empleados

22 Espacios de salud

50.479 Puntos de servicio

42 Sucursales

4.198 Agentes y corredores



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

EMPLEADOS

- 96%** de la plantilla teletrabajando
- Atención 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

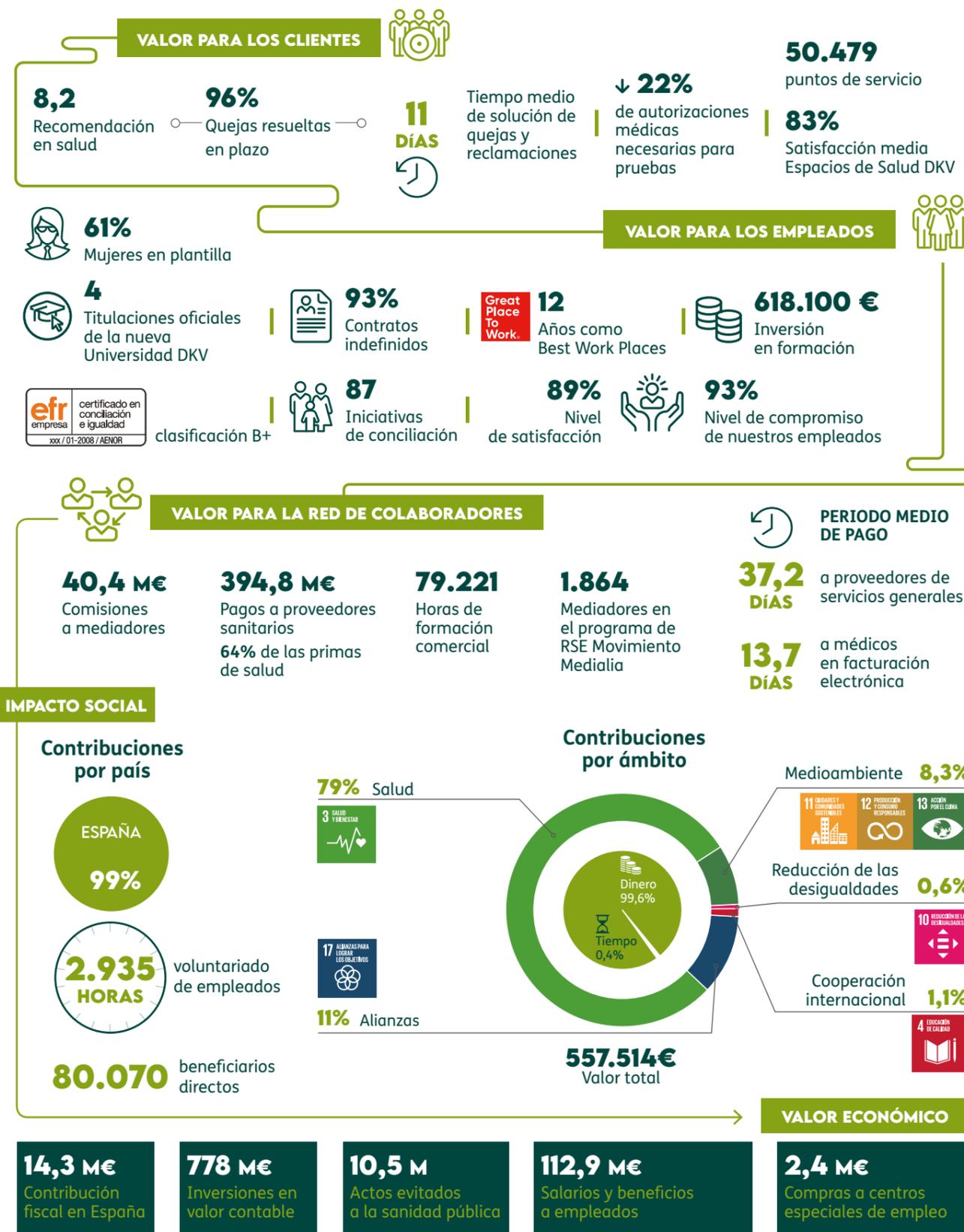
PROVEEDORES

- 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

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

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

¡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**



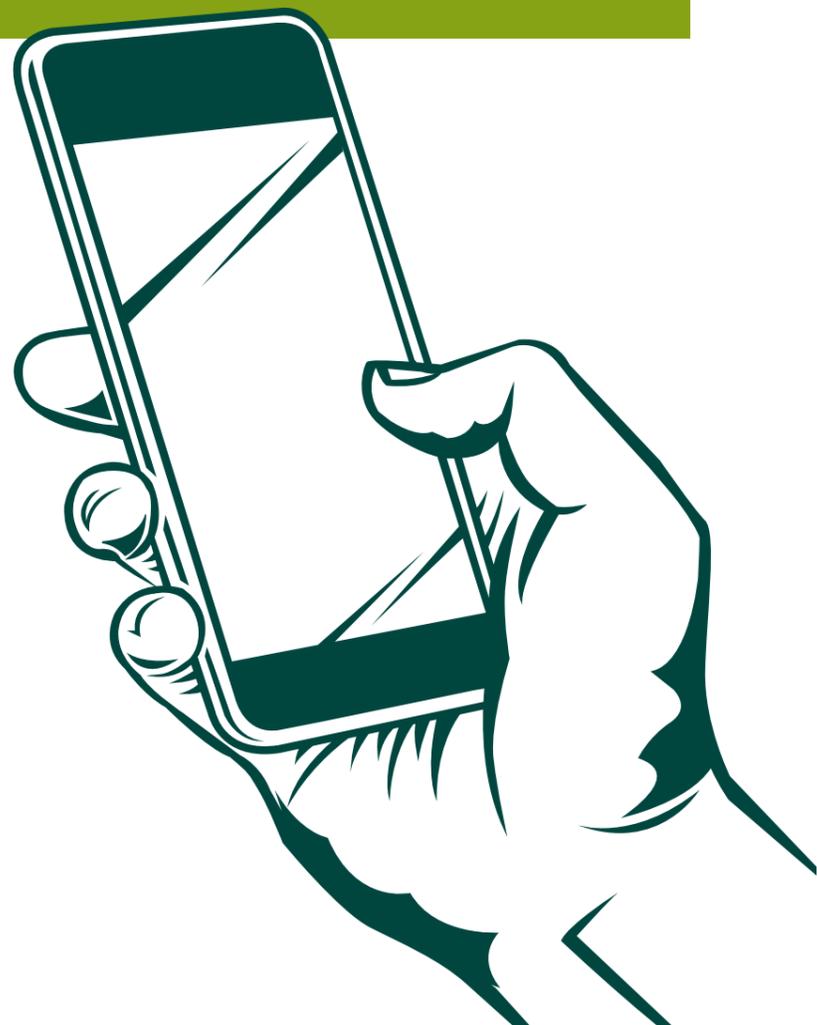
CONSULTA CON ESPECIALISTAS EN:

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



INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA CON NUESTROS CLIENTES

104

Documentos revisados con criterio de claridad y transparencia

45

Quejas y reclamaciones de la Dirección General de Salud

100%

De los empleados realizaron cursos en buen gobierno

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.

12.227

Registros derechos ARCO

89%
Oposición

2,9%
Acceso

1,4%
Rectificación

1,6%
Cancelación

5,1%
Otros



PRINCIPALES MOTIVOS DE Q Y R



PRINCIPALES ACTOS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA



HABLAMOS CLARO

- 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.

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

DKV

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

DKV



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

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 medio ambiente, inclusión de las personas con discapacidad, alimentación saludable y lucha contra la obesidad infantil y el bienestar de las mujeres.



Fuentes: Prescribir Naturaleza (Observatorio salud y medio ambiente); Organización Mundial de la Salud; Estudio sobre la situación de la obesidad infantil en España (Instituto DKV de la Vida Saludable; Rafael Casas Esteve & Santiago Felipe Gómez Santos); Club de Malasmadres; Estudio sobre los hábitos de salud de las personas con discapacidad (DKV Instituto de la Vida Saludable).

NUESTRAS 4 CAUSAS ACTIVISTAS

MENOS HUMOS, MAS 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 MEDIO AMBIENTE

“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 medio ambiente” 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, MAS 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.

20 años Fundación INTEGRALIA DKV

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

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

MENOS PENSAR EN TODO, MAS 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.

MENOS COMIDA BASURA, MAS 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.

+ de 8,5 M

de personas impactadas promoviendo la prevención de la obesidad infantil

#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

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

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

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.

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.