



JUNTOS ACTUAMOS POR UNA HUMANIDAD MÁS SALUDABLE

**INFORME
CORPORATIVO
INTEGRADO
2022**

RESUMEN EJECUTIVO



Si echamos la vista atrás, 2022 ha sido un ejercicio en el que hemos avanzado en las diferentes acciones que nos ayudarán a alcanzar en 2025 los compromisos de sostenibilidad ASG de la compañía y que forman parte del plan estratégico Imagina 2025. Pero, sin duda, el pasado ejercicio se recordará por el compromiso de la compañía con la igualdad de género mediante el acuerdo de un nuevo Plan de Igualdad de DKV, cuyos ejes son aumentar el liderazgo femenino, reducir la brecha salarial, y ser referentes por nuestros planes de conciliación y ayuda a las familias de las personas de DKV.

Javier Vega de Seoane
Presidente de DKV Seguros

DE UN VISTAZO



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



Formamos parte de **ERGO**, uno de los mayores grupos aseguradores europeos, propiedad al 100% de Munich Re AG, compañía líder en reaseguros a nivel mundial.

Munich Re:
41.389 empleados / €3,4bn beneficios

FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV

Creada en 1999 por DKV Seguros para facilitar la integración social y laboral de las personas con discapacidad. Presta servicios de contact center a DKV, cuenta con siete centros de España e impulsa programas de cooperación internacional en otros países.



ASISTENCIA SANITARIA

760 M€ (↑ 12%)

86% del negocio

DECESOS

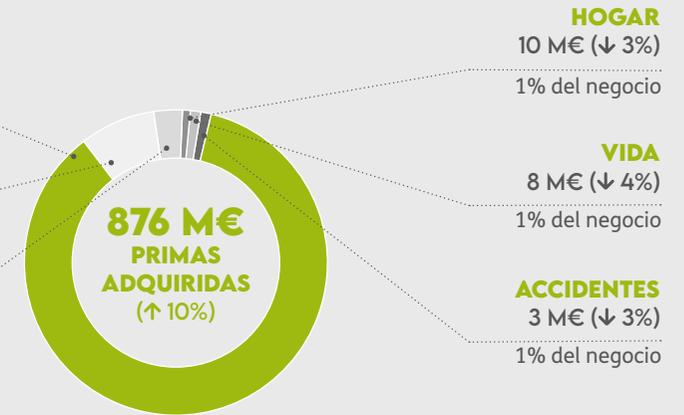
66 M€ (↑ 4%)

8% del negocio

RENTA

29 M€ (↓ 2%)

3% del negocio



43 M€

BENEFICIO NETO

(↑ 5% respecto al plan)



13,7 M€

CONTRIBUCIÓN FISCAL

en España

CUOTA DE MERCADO

SALUD

7,4% (↑ 0,2pp)
(asistencia sanitaria, renta y reembolso)

DECESOS

2,5% (↑ 0,1pp)



1.962.144

PERSONAS ASEGURADAS

(↑ 5%)

41

Sucursales

21

Espacios de Salud



50.897

Puntos de servicio



4

Nuevos productos



22

Mejoras en productos



PLANTILLA

922
PERSONAS
(↑ 4%)



98%
Contratos
indefinidos



16 años
Antigüedad media
en la plantilla



+ de 90
Medidas
de conciliación



340
han firmado
la política
de teletrabajo



34
horas
de formación
por empleado

14

años consecutivos

Great
Place
To
Work®

Best Workplaces



61%
mujeres
en plantilla



Mujeres en puestos de dirección

17% comité de dirección

31% directoras de departamento

50% mandos intermedios y técnicos



616 Personas con discapacidad
en la Fundación Integralia DKV

20 Personas con discapacidad
en plantilla DKV



COLABORADORES

COLABORADORES

PROFESIONALES SANITARIOS

551 M€

PAGOS
a profesionales
sanitarios



72%
DE LAS PRIMAS
DE SALUD



PERIODO MEDIO DE PAGO
15 días
en facturación electrónica

PROVEEDORES GENERALES

1.467

PROVEEDORES



96%
DEL GASTO
SON LOCALES



PERIODO MEDIO DE PAGO
29 días

CORREDORES Y AGENTES

4.067

CORREDORES
Y AGENTES



8/10
SATISFACCIÓN
con el proceso
de contratación



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD ASG 2025

Nuestro propósito: **JUNTOS ACTUAMOS POR UNA HUMANIDAD MÁS SALUDABLE**

En nuestro propósito está integrada la visión de sostenibilidad de DKV que se enfoca en 3 pilares ASG:

- **Ambiental:** Crear valor para el planeta
- **Social:** Crear valor y progreso para las personas
- **Gobernanza:** Crear valor desde la mejora de la gobernanza

Los compromisos ASG 2025 comprenden 16 objetivos, que son trabajados por 6 equipos transversales de la compañía.

ASG	Compromisos 2025	Objetivos ASG	ODS
AMBIENTAL	Compromiso con el cambio climático y la salud planetaria	Desarrollar 2 soluciones innovadoras para clientes (productos/servicios/apps) frente al cambio climático o salud ambiental.	
		Plantar 430.000 árboles para mitigar la emergencia climática siguiendo los principios DKV de restauración forestal.	
		Lograr anualmente una compensación en emisiones, al menos, un 10% por encima de la huella operacional.	
SOCIAL	Compromiso con la prevención y la innovación de impacto en salud	Lanzar, al menos, 2 soluciones de innovación en la oferta para fomentar la prevención o el acceso a la salud de colectivos vulnerables.	
		Acompañar con, al menos, 10 horas de mentoría a 30 start-up de impacto social y/o ambiental en salud.	
	Compromiso con la oferta inclusiva	Asegurar la consideración de los aspectos ASG en el 100% de los nuevos lanzamientos.	
		Lograr que el 100% de los nuevos activos digitales respeten los principios de diseño inclusivo de DKV.	
		Garantizar la accesibilidad en el 100% en los activos digitales.	
Garantizar al 100% de clientes individuales el no aumentar el precio del seguro por el gasto médico realizado.			
Garantizar la póliza vitalicia para el 100% de los clientes individuales con tres años de antigüedad.			
GOBERNANZA	Compromiso con la diversidad en el talento	Conseguir que haya un mínimo de un 30% de mujeres en el comité de dirección.	
		Conseguir que haya un mínimo de un 40% de mujeres en posiciones de dirección.	
		Conseguir que haya un mínimo de un 3% de personas con discapacidad.	
	Compromiso con la venta honesta y el impulso de la oferta de productos y procesos comerciales sostenibles	Desarrollar e integrar en la actividad comercial un nuevo indicador de “venta honesta” que influya en la estrategia comercial.	
Duplicar las ventas de productos sostenibles obtenidas en 2021 promoviendo anualmente su comercialización.			
Compromiso de compras responsables	Lograr que el 90% (en facturación) de los proveedores de servicios cumplan los principios sostenibilidad de DKV.		

AVANCES:
34%
 del Plan 2025
 alcanzado
54
 acciones
 implementadas

GESTIÓN AMBIENTAL

DKV

PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO



100% electricidad procedente de energía verde*



Climatización de alta eficiencia



Iluminación de alta eficiencia y tecnología LED



Eliminación masiva de los archivos digitales



Sistemas de ventilación con recuperación de calor



63%
EKOsucursales
(↑ 23pp)

0,21 Mwh
Consumo de gas natural por empleado
(↓ 28%)

2,28 Mwh
Consumo total de electricidad por empleado
(↓ 2%)

PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RESIDUOS



Impresoras con residuo no peligroso



Eliminación de plásticos de un solo uso



Eliminación de aparatos que funcionan a pilas o sustitución por recargables

6,9 litros
Volumen de residuos biosanitarios
(↓ 38%)



En invierno, cierre parcial de plantas los lunes y los viernes en las direcciones generales de la compañía.

Ilustración de un empleado trabajando en un ordenador.

Ilustración de un empleado usando una impresora.

Ilustración de un empleado trabajando en un ordenador.

Ilustración de dos empleados hablando.

DKV

PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA



Dispositivos de ahorro de agua en todos los centros

20 litros
Consumo diario por empleado
(↑ 18%)**

PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL



Ediciones digitales de los cuadros médicos



75%
Reducción del consumo de papel desde 2004

Impresoras colectivas, con obligación de impresión a doble cara



Receta electrónica y contratación digital



Cambios en la política de compras del papel (recycled + FSC y TFC)



0,3 kg
Consumo diario de papel por empleado
(↓ 36%)

Firma digital para nuevas contrataciones



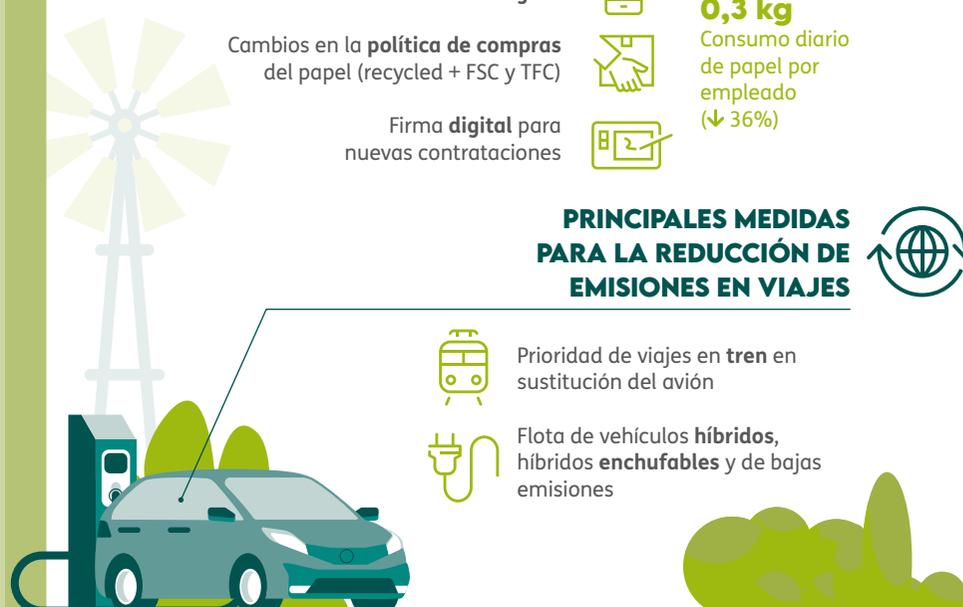
PRINCIPALES MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE EMISIONES EN VIAJES



Prioridad de viajes en tren en sustitución del avión



Flota de vehículos híbridos, híbridos enchufables y de bajas emisiones



*Excluye la sucursal de Andorra

** En 2020 y 2021 disminuyó mucho el consumo debido al confinamiento. Si comparamos con 2019, el consumo se redujo en 2022 un 34%.

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

NUESTRA ACTIVIDAD



+2.100
empleos directos

13,7 M€
impuestos pagados en España, el 100%

724 M€
salarios y pagos a otros colaboradores



8
start-up apoyadas

28
colaboraciones de innovación abierta

90.030 H
de formación



258.849
personas aseguradas a través de soluciones a precios reducidos

+600
empleos



15.654 H
de formación

2.173
nuevas personas aseguradas mayores de 70 años

2,7 M€
compras a CEE



14 M
actos evitados al SNS

958 M€
de ahorro*

205.045
funcionarios asegurados

PROYECTOS DE ACCIÓN SOCIAL



589.683€
de contribución total

90%
España

5%
Ucrania

5%
Perú, India, Nicaragua y Camboya



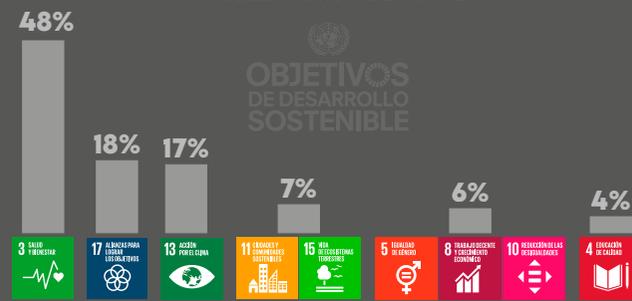
+10.000
beneficiarios directos

+800.000
personas sensibilizadas

3.310
horas de voluntariado

46
entidades apoyadas

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



ACCIÓN POR EL CLIMA



24.147
árboles plantados



Emisiones de CO₂

+110%
compensadas

627,9 tn
de CO₂ evitadas gracias a 279.040 sesiones de telemedicina



47.171 Kg
papel evitado gracias al 69% de pólizas digitales



51.036
viviendas aseguradas con criterios de sostenibilidad



30.390
personas aseguradas con pólizas de decesos ecológicas

Apoyo a la ciencia e investigación y sensibilización



14
observatorios de salud y medioambiente publicados

175.301
usuarios del Blog con contenido medioambiental

*Estimado según el gasto sanitario medio per cápita. Informe IDIS "Sanidad privada, aportando valor".

** Calculado según la metodología London Benchmarking Group (LBG).

M= millones H= horas SNS= Sistema Nacional de Salud

TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LA SALUD

PLATAFORMAS INNOVADORAS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD

En DKV hemos desarrollado un **ecosistema único de salud digital** con aplicaciones innovadoras que facilitan a los usuarios el acceso personalizado y digital a múltiples herramientas y servicios para conocer mejor su estado de salud, prevenir enfermedades y promover el autocuidado.

Nuestro principal objetivo es contribuir a la continuidad asistencial y sostenibilidad del sistema sanitario, mejorando la salud de la población y con el usuario en el centro.



+620.000
descargas en la
plataforma de
telemedicina Quiero
cuidarme Más



DKV PERSONAL DOCTOR

Hemos sido los primeros en lanzar un seguro completo que combina la atención personalizada digital con la cobertura presencial.

El asegurado puede elegir un médico entre los que ofrece DKV, que estará a cargo del cuidado de su salud, creando un vínculo de confianza y cercanía.

Los asegurados dispondrán de un contacto administrativo para realizar gestiones como la solicitud de autorizaciones o la gestión de citas.



NUEVA APP ACTIVA DKV

Con la nueva aplicación, facilitamos a los clientes el acceso a todo lo que ofrecen nuestros seguros. Ahora, dispondrán de total autonomía para realizar gestiones, consultas y usar el seguro de la forma más cómoda y desde donde quieran con una única aplicación. Cuidarse con la app Activa DKV nunca ha sido tan fácil.



DIGITALIZACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y CONTRATACIÓN



93%
Firmas de documentación
digitales



77%
Welcome Packs
digitales



417.000
Usuarios registrados
en los activos digitales



154.385
Conversaciones mantenidas
por WhatsApp

DATOS DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

635



Requerimientos de información de la Agencia Tributaria, TGSS, Policía y tribunales

62

Consultas y reclamaciones de la Dirección General de Salud



65%

Resueltas a favor de la compañía

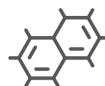


88% de los empleados realizaron cursos de buen gobierno
2 casos gestionados por temas éticos procedentes de empleados
0 casos gestionados por temas éticos procedentes de clientes
0 casos de corrupción detectados



100% de los empleados realizaron cursos de seguridad de datos
0 brechas de privacidad notificadas
0 fugas de información de clientes
5 requerimientos de información de la autoridad de control
5.746 registros de derechos ARCO
85% oposición **5%** acceso **4%** suspensión **5%** rectificación

Principales actos de atención especializada



8.285

Clientes con tratamientos oncológicos (↑ 7%)



3,2%

Pruebas médicas rechazadas vs autorizadas (↓ 0,5pp)



91%

Pruebas que no requieren autorización

Integridad en la oferta



Garantizamos al 100% de los clientes de contratación particular de salud 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.



Somos la primera compañía que permite **asegurar enfermedades existentes** antes de la firma del seguro mediante una sobreprima.

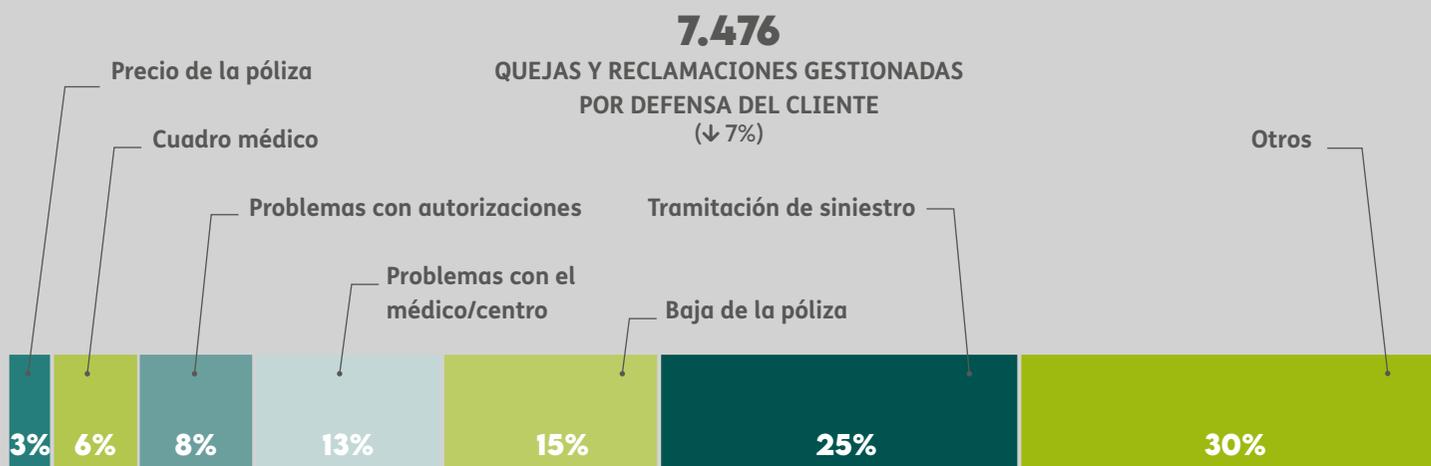


Cláusula de **póliza vitalicia**, garantizamos la no rescisión del contrato en pólizas de salud individual con más de tres años de antigüedad.



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

Principales motivos de quejas y reclamaciones



CERTIFICACIONES

MEDIOAMBIENTE



Sistema de gestión energético. ISO 50001



Sistema de gestión ambiental. ISO 14001



Sistema de gestión y auditoría ambientales EMAS



Cálculo emisiones pólizas. PAS2050



Excelencia en reforma de interiores. LEED



Compromiso por reducir emisiones #PorelClima



Compensación de emisiones. Cero CO₂



Registro huella de carbono Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico



Iniciativa que promueve enfoques innovadores y ambiciosos para la reducción de emisiones CO₂

TRANSPARENCIA, BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN RESPONSABLE



Reporte de conformidad con GRI Standards y revisado con el servicio Content Index Advanced



Sistema de gestión ética y responsable SGE21

LENGUAJE CLARO

Protocolo de lenguaje claro alineado con los principios del SGE21



Sello de Responsabilidad social de Aragón

GESTIÓN DE PERSONAS



Empresa Familiarmente Responsable (B+) EFR

ISO 21542

Edificios accesibles. ISO 21542



Gestión de la diversidad Fundación másfamilia



Empresa saludable AENOR Conform

CALIDAD



Gestión ejemplar Sello oro Aragón Empresa



Excelencia con el cliente ISO 9001:2015**



UNE 179001:2011 Calidad en los centros y servicios dentales



ISO 41001; Entorno de trabajo más sano, seguro y sostenible

* Espacios de salud DKV.
** Contact Center Integralia, gestión de prestaciones y proveedores, DKV Servicios y Espacios salud DKV.

NUESTRAS CAUSAS ACTIVISTAS

Somos activistas de la salud. Creemos que un mundo más saludable es posible y estamos comprometidos a lograrlo juntos, con la implicación activa de todos nuestros grupos de interés.

Trabajamos especialmente en cuatro causas clave que contribuyen a construir un mundo más sano 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.**



MENOS COMIDA BASURA, MÁS FRUTA



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



MANIFIESTO “POR UN CONSUMO RESPONSABLE DE LA SAL”

Presentamos un manifiesto con el objetivo de divulgar los riesgos para la salud humana de un consumo abusivo de sal, especialmente a través de productos ultraprocesados.



MENOS BARRERAS, MÁS INCLUSIÓN



Tener discapacidad no significa no tener capacidad. A través de la Fundación Integralia DKV y otras acciones de sensibilización, luchamos por la integración social y laboral.

HUB DE DIVERSIDAD DIGITAL EN HUELVA

Celebramos las primeras Jornadas del Hub de la Diversidad Digital de Huelva, con el objetivo de analizar propuestas y ofrecer soluciones a la empleabilidad y formación de las personas con discapacidad en el sector TIC. Esta iniciativa está liderada por la Fundación Integralia DKV y Atlantic Copper.

10 alumnos participaron en el programa formativo en competencias digitales



16 AÑOS DE LA FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV EN MADRID

En los últimos 16 años, la Fundación en Madrid ha colaborado con empresas e instituciones como Metrovacesa, el servicio 060 del Gobierno, Mercer o el Ministerio de Universidades. Además, se ha formado a 300 personas con discapacidad, de las cuales 110 han entrado a trabajar en la Fundación y 54 en empresas colaboradoras.





EL MEDIOAMBIENTE, EN EL CENTRO DE DKV

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Si el planeta no está sano, nosotros tampoco. Promovemos acciones que apoyan diferentes causas medioambientales porque no hay salud en un planeta enfermo y nuestro deber es cuidarlo.



MENOS PENSAR EN TODO, MÁS CUIDAR DE TI

3 SALUD Y BIENESTAR



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

OBSERVATORIO CAMBIO CLIMÁTICO Y SALUD

Nuevo Observatorio de DKV y ECODES sobre “La resistencia a los fármacos antimicrobianos desde la perspectiva ‘One Health’”. Este estudio advierte sobre la resistencia a los antimicrobianos, una causa que la OMS coloca entre las 10 principales amenazas de salud pública a las que se enfrenta la humanidad.

ÍNDICE DE SALUD DE LAS CIUDADES

Segunda edición de este estudio de DKV e Idency que analiza el estado de la salud de 53 ciudades españolas. La investigación incluye en 2022 novedades como una visión de perspectiva de género y el análisis del grado de digitalización en los trámites vinculados a salud, así como la existencia de institutos de investigación en salud.

MENOS RENUNCIA, MÁS MÚSICA

Nueva edición de “Canciones para los que no quieren escuchar”, junto con Rozalén y el Club de Malasmadres para fomentar la importancia del autocuidado y de estar bien una misma para poder estar bien con los demás. Junto con la canción “Yo No Renuncio” producimos además un minidocumental con Rozalén y Laura Baena.

TOUR “LA HORA DE CUIDARSE”

En 2022 organizamos en Málaga, Madrid, Valencia y Barcelona una gira con Malasmadres que contó además con la participación de Rozalén. Todos estos encuentros han tenido como objetivo contribuir a la reflexión y al debate en torno a la conciliación y la corresponsabilidad.



BLOG 360

108 artículos publicados en nuestro blog sobre medioambiente.

175.301 usuarios

PRODUCTOS RESPONSABLES CON EL MEDIOAMBIENTE

EcoHogar, primer seguro de hogar ecológico y Ecofuneral, primer seguro de decesos ecológico.

TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA “YO ME CUIDO”

La Asociación Yo No Renuncio, lanzó un nuevo teléfono gratuito de atención psicológica para mujeres que se enfrentan a diferentes problemas de salud mental.

El servicio se ofrece a través del DKV Club de Salud y Bienestar.

296 llamadas recibidas

SERVICIOS PARA MUJERES

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

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

PLANETA SALUD

ESTRATEGIA DE CAMBIO CLIMÁTICO 2030



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



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



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



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



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



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



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



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



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