

DKV aumenta la facturación en seguro de Salud un 6% y supera otra vez el crecimiento del mercado

El ramo de Asistencia Sanitaria alcanza los 526 millones de euros y representa el 83% de las primas

DKV ha aumentado en 2016 la facturación en el ramo de **Asistencia Sanitaria**, que representa un 83% del total de primas, un **6%**, alcanzando **los 526 millones de euros** (495 millones de euros en 2015). De esta manera, vuelve a superar la media del crecimiento del mercado, que según datos estimados de ICEA, se sitúa en 4'7% en 2016.

El **volumen total de facturación del Grupo DKV alcanzó los 745 millones de euros** (710 millones de euros en 2015), lo que supone un **crecimiento del 5%** respecto al año anterior. Sin tener en cuenta la actividad de Marina Salud, los ingresos por primas alcanzan los 634 millones de euros, con un crecimiento respecto al año 2015 (604 millones de euros) del 5%.

El ramo de **Decesos** ha crecido un **4% hasta los 51 millones**. Mientras que los ramos de Subsidio, Hogar, Accidentes y Vida siguen su tendencia de decrecimiento.

El **resultado neto** atribuido al Grupo DKV ha sido de **34,3 millones de euros**, un **28% superior al del año anterior** (26,7 millones de euros).

Las **inversiones del Grupo** al cierre del ejercicio ascendían a **569 millones de euros** a valor de mercado, distribuidas entre Renta Fija (74%), Tesorería -incluido Repos- (10%), Inmuebles (11%) y Fondos de Inversión (3%). Las plusvalías latentes de estas inversiones alcanzaban los 55 millones de euros, 4 millones menos que el año anterior.

En 2016 se pagaron **26,7 millones € en comisiones a mediadores y 401,5 millones a proveedores sanitarios** en concepto de consultas de atención primaria (1.108.991), ingresos hospitalarios (50.435), pruebas diagnósticas (2.679.272), o consultas de atención especializada (2.968.166).

El número de **pólizas nuevas vendidas** en 2016 es **125.751**.

Apuesta por la digitalización: Mi Salud al Día

DKV trabaja en la definición de nuevos modelos de negocio enfocados en satisfacer las nuevas necesidades de los clientes, alineados con las capacidades de los socios médico-asistenciales y los intereses de los distribuidores.

El objetivo a medio-largo plazo es conseguir la digitalización de todos los procesos. Hace tiempo que se pusieron en marcha algunos, como que los clientes y los proveedores sanitarios puedan realizar sus gestiones online. Sin embargo, las iniciativas que van a transformar la forma de relación con el cliente/paciente, y cómo éste se relaciona con sus médicos y centros, cómo gestiona sus estilos de vida de forma integrada o cómo accede a nuevos servicios de salud y bienestar se están desarrollando.

El **Centro Autorizador Propio** es una herramienta que permite que los profesionales sanitarios de cuadro médico (no hospitales) puedan transmitir vía online la actividad que realizan, mejorándose los sistemas de control.

También se ha puesto en marcha un **proyecto para digitalizar el proceso de contratación extremo a extremo**, incluida la valoración del riesgo, de todos los productos y modalidades de Salud individual y de Decesos.

DKV Directo es la solución para ofrecer una respuesta global en internet a los canales de distribución comercial. En la actualidad, la compañía tramita el 81,06% de las solicitudes de emisión de pólizas por esta plataforma.

DKV trabaja también para establecer **relaciones de colaboración duraderas con el ecosistema de innovación**: Mediativ, Barcelona Tech City, Barcelona Activa, Zaragoza Activa, ESADE Creapolis y otras.

La compañía presentó **Mi Salud al Día**, la primera plataforma que integra tanto funcionalidades de autocuidado de salud y hábitos saludables como herramientas de telemedicina, así como el historial clínico y asistencial del usuario.

Mi Salud al Día inicialmente cuenta con cuatro soluciones diferenciadas, que son "Digital Doctor", "Quiero cuidarme", la "Carpeta de Salud" y

“Mi diario de salud”.

Digital Doctor es una app de chequeo de síntomas que permite la comunicación con médicos para resolver dudas a través de chat, videoconsulta o teléfono. Asimismo, en caso de que sea necesario acudir a la consulta, permite adjuntar cualquier tipo de documento que aporte valor.

Por su parte, **Quiero Cuidarme** es una app para fomentar el autocuidado. Todos los datos que el usuario aporta a la app sobre sus hábitos y su estado de salud, ya sea de forma manual o desde dispositivos, se analiza dando lugar a un Índice de Vida Saludable. Las principales ventajas de esta app son que permite monitorizar la actividad y es compatible con otros dispositivos y apps del mercado. Además, ofrece una novedad clave: se unen el mundo de la atención sanitaria y el del wellness.

La **Carpeta de Salud** es el gestor documental de Mi Salud al Día. Allí los usuarios pueden archivar y gestionar sus documentos médicos y compartirlos con Digital Doctor. En ella se registrarán los informes resultantes de las consultas a Digital Doctor.

Finalmente, **Mi diario de salud** actúa como cuadro de mando personalizable para cada usuario, con el resumen de toda la actividad destacada de la plataforma

La presentación de la apuesta digital de la compañía estuvo enmarcada en **Health4Good**, un evento que reunió a expertos en digitalización, salud y tecnología. Por otra parte, la jornada acogió la fase final del concurso de ideas creado para promover el talento y la innovación en torno a la salud.

EFQM 500+

El Grupo DKV ha renovado el sello EFQM 500+ que acredita su excelencia en gestión empresarial, después de obtener esta distinción por primera vez en 2014. En esta ocasión, la puntuación de los evaluadores sitúa a DKV en la **franja de los 600- 650 puntos, superando notablemente la valoración de 500- 550 puntos alcanzada en 2014**, y convirtiendo a la compañía en una de las pocas empresas en España que alcanzan esa puntuación.

Espacios DKV de Salud y nuevas sucursales

DKV ha sido el **primer grupo sociosanitario en lograr la doble certificación ISO 9001 y UNE 179001 en sus Espacios de Salud**. Estos dos sellos suponen una garantía de gestión de calidad, tanto genérica como específica, para centros de salud dental.

En 2016 se inauguró la **nueva sucursal de Ourense**.

Nuevos productos y servicios

DKV Seguros ha presentado **DKV MundiCare®**, un seguro ante enfermedades graves que garantiza protección financiera, acompañamiento y la orientación necesaria para recibir el mejor tratamiento disponible a nivel mundial ante una enfermedad grave sobrevenida.

ERGO Seguros ha puesto en funcionamiento el **Servicio de Atención al Duelo online**, con el que la compañía responde desde su página web <http://ergoseguros.com>, a todas aquellas preguntas o cuestiones relacionadas con el proceso de duelo de forma anónima y gratuita, sin necesidad de ser cliente .

ERGO también ha lanzado este año **EcoHogar**, el primer seguro de hogar totalmente ecológico que además de cuidar la casa, contribuye a cuidar sus habitantes y el entorno a través de servicios ecológicos y de prevención.

Irse de Madre

Irse de Madre es una iniciativa basada en el lanzamiento de la web serie “Irse de madre” que muestra cómo es la vida cotidiana en distintos tipos de familias. Para ello, la actriz y humorista **Sara Escudero** se integró en familias reales para mostrar en clave de humor los retos y las distintas situaciones que se viven en los hogares con niños.

Los capítulos de la serie se han ido publicando en la antigua web <http://irsedemadre.com>, en la que había contenido adicional distribuido en secciones como “*Irse de bloggers*”, o “*Madres Ilustradas*”, donde Monstruo Espagueti publica ilustraciones sobre la maternidad, la familia y la conciliación.

Instituto DKV de la Vida Saludable

Una de las principales herramientas del Instituto DKV de la Vida Saludable con las que cuenta el Instituto es el **Estudio de hábitos de vida saludable y bienestar en las mujeres**, cuya tercera edición se ha publicado en 2016.

Asimismo, el Instituto DKV de la Vida Saludable también ha publicado este año la sexta edición de su **Observatorio de Salud y Medio Ambiente DKV ECODES**, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, con el título “*Cambio climático y salud, actuando frente al cambio climático para mejorar la salud de las personas y del planeta*”.

Por otra parte, el Instituto DKV de la Vida Saludable ha amparado el proyecto **#DKVapptívate**, para prevenir y combatir la obesidad infantil en España.

Relación con grupos de interés

DKV Seguros mejora una posición respecto al año pasando, pasando de cuarta a tercera, en la clasificación de empresas mejor valoradas para trabajar en el ranking de los **Best Workplaces España 2016**, dentro de la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados, que realiza anualmente Great Place to Work®. Es el noveno año consecutivo que la compañía aparece en el ranking de BPTW.

Desde 2010, año en que la compañía empezó a medir su reputación en base a la metodología **RepTrak®**, **DKV ha sido la aseguradora mejor valorada por sus clientes**, frente a la valoración que los clientes de Adeslas, Sanitas, Asisa y Mapfre dan de sus propias aseguradoras. En el último estudio, llevado a cabo en 2016, la tendencia se consolida y el Grupo DKV registra una **mejora de cuatro puntos** respecto al año pasado (83,7 en 2016 frente a 79,7 en 2015).

Empresa Responsable

Tras el éxito de las tres primeras ediciones de los galardones, fallados en Zaragoza, Madrid y Barcelona, DKV Seguros celebrará en 2017, en Zaragoza, el **IV Premio DKV Medicina y Solidaridad**. Los premios mantienen las tres categorías de ediciones anteriores y, como **novedad**, incluyen una **nueva categoría que reconocerá a la mejor iniciativa solidaria en salud digital**.

DKV Seguros ha entregado ayudas por valor de 100.000 euros a nueve entidades en el marco de la **XI Convocatoria Pública de Ayuda a Proyectos Sociales y Medioambientales**. Estas ayudas beneficiarán directamente a más de 2.700 personas.

Premios y reconocimientos 2016

Medio Ambiente: Premio Medio Ambiente de Aragón 2016, concedido por el Gobierno de Aragón.

Comunicación: Premio Corresponsables a la comunicación responsable en prensa escrita. Fundación Corresponsables.

Fundación Integralia: Premio RSC de la Asociación de Contact Center de Perú, otorgado a la Fundación DKV Integralia y Konecta, en la categoría "Mejor contribución en la Responsabilidad Social", Asociación de Contact Centers del Perú (APECCO).

Otras Categorías:

- Premio Mejores Ideas de la Sanidad 2016 al programa DKVApptívate, en la categoría de mecenazgo y solidaridad. Diario Médico.
- Premio Empresa Saludable en la categoría gran empresa. Observatorio RRHH y Psya Asistencia.
- Premio Estrella de ADECOSE por la labor en la mediación, en la categoría bronce. ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros).

Arte:

- El Programa Fresh Art de DKV, ganador de la primera edición del Premio Impulsando el Arte de JustMad. Feria de Arte Emergente JustMAD.
- Premio Capital ARTE al Mecenazgo por la implantación del Programa Arteria en los hospitales. Grupo Gestiona, editor de la revista Capital Arte.

Premios consejero delegado:

- Premio Emprendedor Social de EY 2016.
- Creu de Sant Jordi 2016. Generalitat de Catalunya.

Grupo DKV es parte de ERGO, uno de los mayores grupos aseguradores en Alemania y Europa. ERGO, presente en más de 30 países, concentra su actividad en Europa y Asia, ofreciendo un completo espectro de seguros, provisión y servicios. Cerca de 43.000 personas trabajan para el grupo, entre empleados y agentes comerciales. ERGO pertenece a Munich Re, uno de los líderes mundiales en seguros y reaseguros.

En España, Grupo DKV está implantado en todo el territorio nacional con una amplia red de oficinas y consultorios, donde trabajan casi 2.000 empleados que dan servicio a cerca de 2 millones de clientes.