

## DKV crece en negocio individual un 8%, muy por encima de la media del mercado

El volumen total de facturación del Grupo alcanzó los 767 millones de euros, un 3% más respecto al año anterior

El volumen total de facturación del Grupo DKV alcanzó los 767 millones de euros (745 millones de euros en 2016), lo que supone un crecimiento del 3% respecto al año anterior.

DKV ha aumentado en 2017 la facturación en el ramo de Asistencia Sanitaria, que representa un 83% del total de primas, un 3%, alcanzando los 544 millones de euros (526 millones de euros en 2016).

A diferencia del resto de competidores, DKV ha experimentado un crecimiento del 8% en seguros individuales frente al 3% del mercado. Según UNESPA, los seguros individuales supusieron un 71,3% de la recaudación y un 67,4% de los asegurados. En cuanto al crecimiento, los seguros colectivos crecieron un 5,5% en primas frente a un crecimiento del 3% de los seguros individuales.

El ramo de Subsidio ha crecido un 6% hasta los 27 millones de euros, y Decesos un 3% hasta los 52. El resultado antes de impuestos del Grupo DKV ha sido de 39,2 millones de euros, un 16% superior al presupuestado y un 20% inferior al del año anterior (49 millones de euros) que incluía algunos resultados extraordinarios.

Las inversiones del Grupo al cierre del ejercicio ascendían a 589 millones de euros a valor de mercado, distribuidas entre Renta Fija (73%), Tesorería (12%), Inmuebles (11%), Fondos de Inversión (2%) y Otros (2%). Las plusvalías latentes de estas inversiones alcanzaban los 50 millones de euros, 5 millones menos que el año anterior.

En 2017 se pagaron 28,6 millones € en comisiones a mediadores y 405 millones a proveedores sanitarios en concepto de consultas de atención primaria (1.117.936 consultas), ingresos hospitalarios (50.565 ingresos), pruebas diagnósticas (2.760.476 pruebas), o consultas de atención especializada (2.985.004 consultas).

### Apuesta por la digitalización

DKV lidera el futuro de la digitalización del sector salud en España mediante la creación de un nuevo modelo de salud digital basado en tres pilares: conocimiento del cliente y personalización; eficiencia de los procesos; y creación de nuevos modelos de negocio, eHealth. 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 son ya una realidad en permanente evolución.

Los expertos en innovación han desarrollado herramientas punteras en eHealth como **Quiero cuidarme, la app de salud más descargada de nuestro país con más de 165.000 descargas**; y **Digital Doctor**, la app que permite realizar videoconsultas a través de las cuales se puede tener opinión médica desde cualquier lugar y en cualquier momento.

### Conexión directa con el cuadro médico: Digital Doctor

Digital Doctor es una aplicación móvil que ofrece de manera gratuita a sus clientes y mutualistas.

Digital Doctor permite la conexión directa con un equipo de médicos experto en e-visita: para resolver dudas a través de chat, video-consulta o teléfono, las 24 horas del día. Además, permite adjuntar y anexas cualquier tipo de documento que aporte valor a la consulta, de manera que el médico puede disponer de pruebas para poder emitir un diagnóstico. Se trata de una herramienta fácil de usar, segura y con todas las garantías de confidencialidad.

El servicio se lanzó en noviembre 2017 a los clientes de Salud de DKV, y desde entonces ha tenido 16.000 descargas. El perfil del usuario es de hombres (61,9%), entre 35 y 55 años.

### Quiero cuidarme

Quiero cuidarme es una solución digital de salud que permite gestionar y cuidar la salud de cada usuario desde el móvil, construyendo su propia biografía personal de salud mediante el registro de sus valores individuales. Basándose en estos datos, la herramienta proporciona al usuario un Índice de vida saludable que le permite conocer el valor de su estado de salud, así como sugerencias de mejora de hábitos de vida y recomendaciones personalizadas. Además, Quiero cuidarme ofrece varias ventajas respecto a otras herramientas: es simple y visual; e incluye

dos variables que normalmente no aparecen en calculadoras de este tipo, como son la calidad del sueño y el bienestar.

El Índice de vida saludable es la puntuación del 0 al 1.000 y se obtiene a través de la media de nueve parámetros que se han introducido previamente y de la actividad que se realice. Los nueve parámetros son: calidad del sueño; actividad física; alimentación saludable; bienestar emocional; masa corporal (IMC); colesterol; glucosa; presión arterial; tabaco. Además, la herramienta está en constante evolución, para ofrecer mejoras y nuevas funcionalidades en cada actualización.

Para dar a conocer Quiero Cuidarme la compañía lanzó un reto a todos los ciudadanos para que mejoren su Índice de vida saludable, en una presentación que contó con la asistencia de Pilar Rubio y Jorge Fernández que se convirtieron en embajadores de la marca y el proyecto. Ambos participaron también en las piezas de la campaña de televisión y digital que ha tenido recorrido todo el año y que se ha convertido en el eje de comunicación de la marca. Paralelamente, también se ha trabajado con diversos influencers de bienestar y salud que han amplificado el mensaje y el reto hasta convertir a Quiero Cuidarme en la app de salud más descargada de España.

Con esta campaña, el objetivo de DKV es concienciar a la población de que la salud es un todo global: no sirve solo comer bien o hacer ejercicio, se trata de seguir hábitos equilibrados en todos los aspectos.

#### “DKV Salud”

App de cuadro médico "DKV Salud" es una aplicación móvil propia y gratuita, creada con el objetivo de facilitar trámites y gestiones a sus clientes. Disponible en versiones para iPhone y Android, permite consultar datos, localizar sucursales y Espacios de Salud y acceder a promociones especiales desde el teléfono móvil. Además, cuenta con un servicio de notificaciones personalizadas y ofrece la posibilidad de guardar los datos de los médicos para tenerlos siempre disponibles. Asimismo, a través de la app también es posible solicitar duplicados de tarjeta, condiciones particulares, certificados de asistencia en viajes o tarjetas provisionales; además de enviar quejas o reclamaciones, que pueden hacerse a través de un simple formulario. ?

#### Espacios DKV de Salud y nuevas sucursales

En marzo de 2012, DKV puso en marcha, en Barcelona, los dos primeros Espacios de Salud DKV. Ambos centros fueron pioneros en un plan ambicioso de expansión de centros médicos y dentales propios. Des de entonces, se han abierto 24 Espacios de Salud: 20 policlínicos (5 en Barcelona, Murcia, Mazarrón, León, Valladolid, Zaragoza, Tenerife, Málaga, Córdoba, Ourense, Tenerife, La Coruña, La Rioja, San Sebastián, Salamanca y Hospitalet de Llobregat), y 4 Espacios de Salud dental exclusiva (Madrid, Zaragoza, Badalona y Logroño).

Los Espacios de Salud DKV que además cuentan con la doble certificación de calidad ISO 9001 y UNE 179001 son un concepto innovador de servicio de asistencia sanitaria privada de calidad y disponen de nuevas tecnologías como radiología, mamografía, ecografía, extracciones de sangre, rehabilitación, servicio dental integral, así como de, prácticamente, todas las especialidades médicas.

#### Idealía, la nueva comunidad digital

Idealía, es una plataforma que se ha lanzado este 2017 para comunicarse con médicos y clientes. En esa comunidad digital los médicos pueden compartir ideas para generar soluciones innovadoras. También está disponible para agentes y clientes.

Dentro de la plataforma se pueden subir las ideas sobre diferentes temáticas: conexión médico-paciente, informatización, gestión de autorizaciones, etc. Las propuestas de los participantes, ya sea en la plataforma de clientes, en la de médicos o en la de agentes, son evaluadas por la compañía con la intención de poder aplicar las que suponen mejoras o innovaciones significativas y que impactan directamente en ellos.

#### Instituto DKV de la Vida Saludable

El Instituto DKV de la Vida Saludable es una iniciativa creada para promover la mejora de la salud y la vida de la población mediante la divulgación de información y la formación orientada a inculcar hábitos saludables. Esta iniciativa cuenta con la colaboración de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, con la que en 2014 se firmó un acuerdo para el desarrollo de esta institución.

Una de las principales herramientas con las que cuenta el Instituto es el **Estudio de hábitos de vida saludable y bienestar en las mujeres**. En 2017 se ha publicado la cuarta edición de este estudio, que pretende medir los hábitos más o menos saludables y de bienestar entre la población femenina en nuestro país.

Bajo el paraguas del Instituto, el Observatorio de Salud y Medioambiente de DKV ha lanzado en 2017 tres informes que abordan cómo el entorno y el medioambiente influyen en la calidad de vida y en la prevalencia de enfermedades. Así el Observatorio presentó en 2017 la primera publicación en español con evidencias acreditadas sobre los beneficios saludables de los espacios naturales y, más especialmente, de los ecosistemas forestales bajo el nombre de **“Baños de bosque, una propuesta de salud”**, elaborado por el **Observatorio de Salud y Medio Ambiente del Instituto DKV de la Vida Saludable**, en colaboración con el **Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal)**.

Además, este Observatorio presentó el **informe “Ruido y Salud en Madrid. Edición especial 2017”** una publicación elaborada por el Observatorio Ruido y Salud DKV-GAES con la colaboración de ECODES. Según este **casi un tercio de los españoles declara sufrir molestias por ruidos generados en el exterior de sus viviendas**, siendo el tráfico rodado la principal fuente de contaminación acústica en las ciudades.

Bajo el paraguas del Instituto se presentó en octubre la **Guía para el Bienestar Emocional en las Organizaciones**, un informe elaborado por el equipo de psicólogos especialistas en el área empresarial de la Fundación Salud y Persona que proporciona las claves para crear un entorno de trabajo saludable.

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”**.

Conscientes de esta creciente prevalencia del exceso de peso en la edad pediátrica en España, en 2016 el **Instituto DKV de la Vida Saludable** lanzó el programa **#DKVapptivate**, con el fin de sensibilizar a la población en general acerca de los riesgos del exceso de peso y, sobre todo, fomentar hábitos de vida saludable entre niños y adolescentes para reducir enfermedades.

Este programa abarca diversas acciones que buscan impactar tanto en menores y jóvenes, como en sus familias, sus profesores y también en las administraciones y demás agentes implicados. Entre estas iniciativas, destaca las Escuelas de la Milla, que en 2017 presentó su segunda edición en la que participarán 156 colegios y más de 12.000 alumnos.

Además, Runners4Health, un videojuego educativo impulsado por DKV junto con algunos de los youtubers más destacados del panorama nacional ha conseguido más de 56.600 descargas.

### **Relación con grupos de interés**

DKV Seguros mejora una posición respecto al año pasado, pasando de cuarta a tercera posición en 2017 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 comprometida**

Tras el éxito de las cuatro primeras ediciones de los galardones, fallados en Zaragoza, Madrid y Barcelona, DKV Seguros celebrará en 2018, en Madrid, la V edición de los Premios DKV Medicina y Solidaridad.

DKV Seguros ha puesto en marcha un año más la campaña "Tú Decides". Empleados, mediadores, personal sanitario, clientes y proveedores pueden votar hasta el 30 de abril los proyectos sociales que la compañía apoyará a través de la XIII Convocatoria de Ayudas a Proyectos sociales de Salud y Discapacidad de DKV. En la edición de 2017 casi treinta mil personas participaron en la votación.

### **“Seguros de Salud para Dummies”**

“Seguros de Salud para Dummies” es otra muestra del esfuerzo de DKV para promover la transparencia y buena reputación en el sector seguros de salud. Aunque durante los últimos años se han realizado esfuerzos para mejorar la claridad de la comunicación, los clientes continúan teniendo dificultades para entender lo que las aseguradoras médicas les ofrecen. En DKV se apuesta desde hace años por la claridad y la transparencia en el Seguro, con iniciativas como “Lenguaje Claro”, y este año se ha editado este libro con la colaboración de la Editorial Planeta, que ofrece información con un lenguaje claro y fácilmente entendible sobre los diferentes puntos y términos que se utilizan en el campo de los seguros médicos privados.

### **DKV: fuente de excelencia**

Como compañía, DKV tiene una filosofía que implica a todos los trabajadores con el objetivo de trabajar con altos estándares de calidad y servicio. Una labor que no pasa desapercibida y que este 2017 ha recibido varios reconocimientos:

#### *Referentes en salud*

- Primer Premio: DKV SEGUROS en la IV Edición de los Premios Empresa Saludable de Observatorio HR.
- El Grupo DKV, premio estrella de plata y bronce, otorgado por ADECOSE, por su calidad en el servicio en el ramo de salud.
- Quiero cuidarme, ganadora en Las Mejores Ideas de Diario Médico 2017.
- La enfermería de la UCI del Hospital de Dénia gana un premio al mejor trabajo de investigación.

#### *Experiencia de cliente*

- La página web de DKV, premiada por Innovación Aseguradora en el marco de Fujitsu World Tour.
- El Hospital de Dénia recibe el premio TOP 20 a la mejor “Gestión Hospitalaria Global”.
- Una reputación con clientes (Rep-Track) y un nivel de satisfacción (NPS) superiores a la competencia

#### *Negocio responsable*

- Séptima posición en el ranking de los Best Workplaces España 2016, en la categoría de organizaciones entre 500 y 1.000 empleados.
- DKV, finalista de los Premios Fundacom por “Yo elijo trabajar” y #DKVapptivate.
- DKV Integralia recibe el premio ASAPME por su importante papel a favor de la salud mental.
- DKV, finalista de los premios “Aragón, empresa y futuro” por su labor integrando a personas con discapacidad.
- El Área de Sistemas de DKV, premiado por ISACA (Asociación Internacional de Auditoría y Control de Sistemas de Información) por sus prácticas de auditoría de seguridad de la información.

DKV entiende que las empresas deben ir más allá de los beneficios económicos, asumiendo su responsabilidad ética, social y medioambiental con la sociedad, a través de acciones dirigidas a sus grupos de interés. Como compañía aseguradora, DKV se esfuerza en crear un mundo más

saludable en los ámbitos de la salud y el medioambiente, la obesidad infantil, la inserción laboral de personas con discapacidad y el envejecimiento activo.