

# 360° Empresa Responsable

# El nostre grup

---

- > DKV Seguros forma part de **Munich Health**, la divisió del Grup Munich Re dedicada a assegurances, reassegurances i serveis de salut.
- > Assegurances personals, **especialitzades en salut (+80%)**.
- > Una de las **primeres companyies** d'assegurances mèdiques del país.
- > Més de **1,6 M de assegurats**.
- > **2,9 % de creixement del negoci del ram d'assistència sanitària**.
- > **756 treballadors**.
- > Amplia xarxa d'oficines i consultoris en **tot el territori nacional**.
- > Seu a **Saragossa**.
- > Compromesa amb les **persones** i orientada al **desenvolupament sostenible**.

# La empresa responsable és sostenible

---

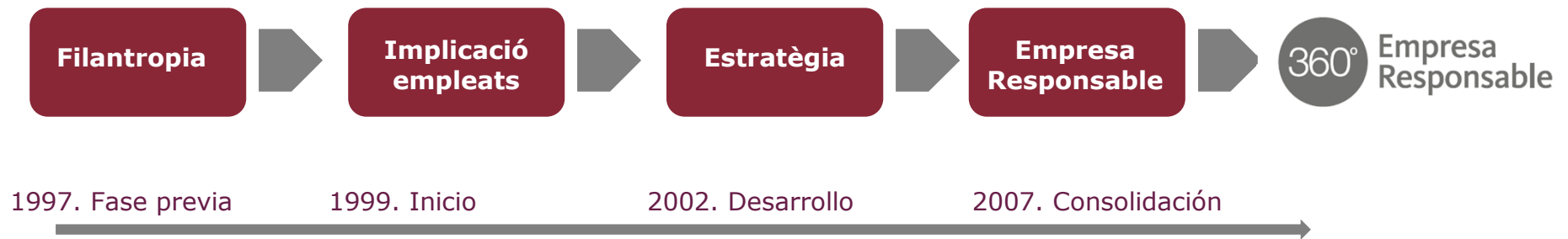
“Satisfer les necessitats de les generacions presents sense comprometre les possibilitats de les del futur”

**Crea valor compartit**

**Té diàleg amb tots els grups d'interès**

**Considera el llarg termini**

# Què és la responsabilitat empresarial a DKV?



## Objectius

- > **Vinculació** dels empleats.
- > **Promoure** els valors.
- > **Reputació i diferenciació** de marca.
- > **Desenvolupament** més sostenible.
- > **Crear valor** en la relació amb els grups d'interès.

# Què és la responsabilitat empresarial a DKV?

---

## La RE:

- > **apropa** l'empresa a les persones.
- > **escolta** i tracta adequadament les seves expectatives.
- > **anticipa** reptes socials i mediambientals.

## Present en la gestió diària :

- > el disseny de nous **productes i serveis**
- > el tracte amb els **grups d'interès**
- > la **cadena de valor** de l'empresa

**Aporta valor compartit en el que és experta: la salut**

# 360° Empresa Responsable



# Indicadors de reputació

Rankings:	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>MERCO <sup>(1)</sup></b>									
Companies	40	37	32	32	32	40	50	51	40
CEO	52	51	31	23	32	26	54	64	54
People		74	73	63	64	63	53	57	
Responsible						31	25	65	17
Insurance Sector					2	3	3	4	3
<b>STIGA</b>			1		1		7	3	
<b>Internal surveys:</b>									
<b>Reprtrak <sup>(2)</sup> (average)</b>					75,6	77,6	76,5	78,3	
Customer					79.6	80.1	79.3	79	
Employee					81.7	84.1	86.8	88,1	
Doctors					75,1	76	70,8	64,7	
External Agents					83,2	85,9	85,2	86,4	
Exclusive Agents (new 2013)								88,2	
General Public					58,3	61,8	60,2	63,3	
<b>Great Place To Work <sup>(3)</sup></b>				5	3	3	7	3	6
<b>Customer satisfaction(health)</b>			94%	89%	91%	94%	90%	8,3 <sup>(4)</sup>	
<b>Employee satisfaction</b>	78%		82%		77%			87%	
Donations	467.843	455.737	441.526	396.812	622.274	513.593	518.344	640.732	573.160 <sup>(5)</sup>

(1) Merco: Nationwide Reputation Index. The Business Monitor of Corporate Reputation (MERCO) is a tool for evaluating companies' reputation. Annually, Merco elaborates several rankings that evaluate reputation in different fields.

(2) Reprtrak: Internal annual reputation survey within different stakeholders.

(3) Annual index. Companies between 500 and 1.000 employees.

(4) The model to calculate it has been changed.

(5) Budget 2014

# Com construïm confiança des de la R.E.?

---

## **Emprenedora:**

- > **Sincera:** informe de sostenibilitat auditat, certificacions, comunicació basada en accions, no en paraules.
- > **Oberta:** conèixer i deixar-nos conèixer pels nostres grups d'interès (*focus groups*, xarxes socials, Reprtrak, etc).
- > **Emprenedora:** innovació responsable, social i mediambiental.

## **Corresponsable:**

- > **De confiança:** llenguatge clar.
- > **Responsable:** consistència a llarg termini, prevenció de riscos.

## **Excel·lent:**

- > **Exemplar:** coherència i fer bé el que fem.
- > **Orientada als resultats:** medició.

