

3 de mayo de 2016

## **DKV apuesta por la calidad del servicio y sus clientes le otorgan un nivel de satisfacción global de 8,4 puntos en sus seguros**

- **La compañía hace balance de su actividad y su estrategia en el Informe Corporativo Integrado 2015**
- **La reputación de DKV entre sus clientes se ha situado en un 79,7 según el RepTrak de 2015**

**Grupo DKV** presenta hoy su Informe Corporativo Integrado 2015 que, bajo el título “Realmente interesados en ti”, recoge toda la actividad de la compañía en materia económica, social y ambiental. El informe revela datos objetivos que demuestran la apuesta de DKV por ofrecer un servicio de calidad que redunde en la satisfacción de los clientes: en 2015, ha conseguido una reputación excelente entre sus clientes según RepTrak y una satisfacción global de 8,4 puntos con sus seguros. Asimismo, ha logrado reducir a 6 días el tiempo medio de resolución, con un 99% de dudas resueltas dentro del plazo.

DKV es también la aseguradora de Salud mejor valorada por su calidad en el servicio por el Barómetro ADECOSE (asociación líder de las corredurías profesionales del mercado español).

En palabras del **presidente de DKV Seguros, Javier Vega de Seoane**, “*este ejercicio ha sido un año de reflexión, en el que hemos realizado el balance de nuestro plan estratégico y diseñamos nuestro nuevo marco y objetivos para 2020*”.

En este sentido, el **Consejero Delegado de DKV, el Dr. Josep Santacreu**, explica que la compañía ha puesto el foco en “la experiencia del cliente”, con el objetivo de seguir aportando valor a los clientes. “*Somos conscientes de las oportunidades que ofrece en este sentido el mundo digital*”, explica el Dr. Santacreu, quien añade: “*Hemos lanzado una nueva aplicación móvil gratuita para los clientes de DKV, con la que pueden consultar el cuadro médico, los datos de las pólizas, localizar sucursales y Espacios de Salud DKV, así como acceder a promociones especiales*”.

El “informe integrado” es una herramienta de reporte empresarial que contribuye a la transparencia de la compañía la vez que ofrece una visión más clara de la capacidad de creación de valor de DKV Seguros a través de su modelo de negocio y de su sistema de gestión. Para su elaboración, la aseguradora ha seguido por segundo año la versión 4.0 de Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel de conformidad “Exhaustivo”, que es el máximo. Además de los principios definidos por GRI G4, DKV también cumple con las pautas establecidas por AA1000 (inclusividad, relevancia, respuesta).

## NOTA DE PRENSA

---

Este año, como novedad, el informe cuenta con un nuevo capítulo e transparencia en el que se destacan datos como el número de documentos revisados con criterios de claridad y transparencia (350), el tipo de atención a los clientes en redes sociales o las consultas y reclamaciones de la DGS.

### Un año con un balance positivo

A nivel económico, cabe destacar que DKV ha alcanzado este año un volumen total de facturación del Grupo DKV alcanzó los 710 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 3,5% respecto al año anterior.

Asimismo, los espacios de Salud DKV se han convertido en la primera cadena de clínicas con la certificación de calidad ISO 9001, mientras que los centros dentales han logrado el UNE 179001. La ISO 9001 demuestra la capacidad de los centros para proporcionar un servicio que satisfaga los requisitos del cliente, con un compromiso de mejora continua. La UNE 179001 certifica la calidad en aspectos relacionados con la organización del centro, las instalaciones y equipos, la formación y cualificación de los profesionales o procesos directamente relacionados con la asistencia sanitaria.

En cuanto a sus empleados, el informe acredita un 95,6% de contratos indefinidos y más de 900.000 euros en inversión en formación. Además, la compañía vuelve a ser una de las Best Workplaces en España y ha recibido el premio especial en conciliación, convocado en 2015 por primera vez. En este sentido, la compañía cuenta con un 22,22% de mujeres en la alta dirección y un 61,4% de mujeres en plantilla.

En lo referente a los mediadores, además de la valoración positiva de ADECOSE (la asociación líder de las corredurías profesionales del mercado español), cabe señalar que la plataforma para dinamizar la actuación responsable de los mediadores de DKV, Medialia, ha logrado la participación de 967 mediadores.

Por otra parte, la sede corporativa de la compañía, la Torre DKV en Zaragoza, ha obtenido la certificación LEED Gold en la categoría CI (Comercial Interiors), correspondiente a la reforma de interiores, tras superar los requisitos establecidos por el Building Certification Institute. DKV optó por esa certificación debido a las características de la obra que hubo que realizar para acondicionar la torre.

### Hitos e iniciativas 2015: inclusión, solidaridad y medio ambiente

- En 2015, la **Fundación DKV Integralia celebró su 15 aniversario** con la creación de un documental en el que se recogen la experiencia y el día a día de los trabajadores de la Fundación. Se trata del documental "Yo elijo trabajar" ([https://www.youtube.com/watch?v=bNP4C-I\\_1q8](https://www.youtube.com/watch?v=bNP4C-I_1q8)).

En sus casi 16 años de actividad, la Fundación ha logrado crear 802 puestos de trabajo y ha beneficiado a 1.483 personas a nivel global, todas ellas afectados por discapacidades físicas graves (lesiones medulares, paraplejas y tetraplejas) o por enfermedades degenerativas, como la esclerosis múltiple o la diabetes crónica.

- Además, en 2015 DKV Seguros ha creado un programa, **Salud & Company**, vinculado a sus coberturas de seguro de Salud Corporativo y que ofrece a las empresas la posibilidad de tener un diagnóstico del estado de salud de sus empleados. Así, este programa permite identificar los riesgos y su impacto en los resultados de la organización a corto plazo de cara a enfocar correctamente programas de promoción de la salud en el lugar de trabajo.

## NOTA DE PRENSA

---

DKV Salud & Company está basado en el “Modelo de Empresa Saludable”, cuya certificación corresponde a la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

- Para dar a conocer a todos los clientes los proyectos sociales en los que DKV colabora e invitarles a participar, la compañía ha creado la plataforma online “**Un millón de sonrisas**”. Bajo el lema “ser solidario es saludable”, se ofrece la posibilidad participar en proyectos de voluntariado medioambiental o social, ver una película que despierte la conciencia o escuchar una lista de canciones con mensaje, entre otras acciones. Los clientes que sumen “sonrisas” a través de estas iniciativas pueden optar a premios.
- Tras el éxito de las dos primeras ediciones de los galardones, fallados en Zaragoza y en Madrid, y en las que se recibieron más de 600 candidaturas, DKV Seguros lanzó en 2015 el **III Premio DKV Medicina y Solidaridad**.

Estos premios tienen como objetivo reconocer a entidades y personas relacionadas con el sector sanitario que trabajan para apoyar o impulsar proyectos solidarios, ayudando a cambiar el mundo, más allá de su labor estrictamente profesional.

- Entre las iniciativas desarrolladas en 2015, asimismo destaca que la compañía ha revisado su estilo de comunicación escrita para **evitar tecnicismos**, explicar la legislación y proponer alternativas y **han incluido números de teléfonos provinciales como alternativa al 902**.

Las distintas versiones del Informe Corporativo Integrado 2015 están disponibles en <http://dkvseguros.com/informe-corporativo-2015>

**Grupo DKV** es parte de Munich Health, uno de los tres segmentos de negocio de Munich Re que reúne su conocimiento global sobre salud en seguros, reaseguros y gestión de riesgo. Como unidad de negocio dentro de Munich Re, Munich Health cubre un amplio espectro de soluciones de salud.

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

Para más información [www.dkvseguros.com](http://www.dkvseguros.com)

**DKV Seguros**  
**Gabinete de Prensa**  
**Tel. 93 214 00 78**  
**@GrupoDKV\_Prensa**