

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD







Bienvenidos a nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad. La elaboración de este documento refleja nuestro compromiso de ser una empresa de total transparencia, al rendir cuenta respecto del desempeño económico y social de Isapre Banmédica durante el año 2016. Creemos que con este trabajo colaboramos en fortalecer las confianzas indispensables que exige la industria donde nos corresponde trabajar.

PRINCIPALES CIFRAS 2016

 **\$0** DE INCREMENTO de los precios de los planes de salud

 **80.000** VISITAS MENSUALES de nuestros colaboradores a la intranet corporativa


 **2.206** COLABORADORES EN CONJUNTO ENTRE Banmédica y Vida Tres

 **\$ 119.353** COTIZACIÓN PROMEDIO AFILIADOS BANMÉDICA

 **60** SUCURSALES entre ambas Isapres a lo largo de Chile LOGRANDO COBERTURA DESDE ARICA A PUNTA ARENAS

 **95%** LLAMADOS RESUELTOS AL PRIMER CONTACTO

 **2,4%** AUMENTÓ LA CARTERA de cotizantes de BANMÉDICA

 **376.542** afiliados y **691.806** beneficiarios a diciembre de 2016 en ISAPRE BANMÉDICA

Múltiples Razones por las cuales escoger Banmédica



- 1** Los planes más convenientes: En Banmédica no subimos el precio base de nuestros planes de salud por segundo año consecutivo, y tenemos una amplia oferta y cobertura en las mejores clínicas y centros médicos del país. En nuestra oferta se encuentran planes individuales, matrimoniales y regionales.
- 2** Isapre Banmédica tiene el precio GES más bajo del mercado.
- 3** Para los Problemas de salud Garantizados contamos con una amplia Red a nivel nacional, con equipos médicos especializados y la infraestructura más adecuada. La cobertura GES tiene como objetivo: asegurar el acceso, calidad, oportunidad y protección financiera a quienes requieran atención.
- 4** En Isapre Banmédica, podrás encontrar la mejor y más amplia red de prestadores del país, para entregar servicios de calidad a nuestros afiliados.
- 5** Beneficios en ópticas y centros dentales.
- 6** Beneficios adicionales para complementar el plan de salud y obtener una mejor cobertura.
- 7** Durante el año 2016 se realizaron permanentes mejoras a la Sucursal Virtual en nuestra página, llevandola a recibir más de 5.964.000 visitas durante 2016.
- 8** Descuentos en la red de Farmacias Cruz Verde.
- 9** Campañas de prevención de salud.



Estamos centrados en el bienestar de nuestros afiliados y la sustentabilidad de la empresa

Beneficios Adicionales

Junto con los planes hechos de acuerdo a las necesidades de nuestros afiliados, ofrecemos la posibilidad de ampliar al máximo la cobertura de ellos contratando beneficios adicionales, tales como:

- **Cobertura catastrófica:** reduce el impacto que puede provocar un problema de salud de alto costo para el afiliado o su familia.
- **Producto dental:** hasta 80% de bonificación en ortodoncia, endodoncia, rehabilitación, periodoncia, implantes y derecho a pabellón.
- **Producto Farmacia:** entrega hasta un 80% de descuento en medicamentos en Farmacias Cruz Verde.
- **Pack Asistencia:** asistencia para viajes, cobertura en caso de cesantía y orientación médica telefónica 24/7.
- **Pack Protección Total:** agrega cobertura de rescate móvil y seguro de muerte de titular al Pack Asistencia.



Red de prestadores

Conoce algunos de nuestros prestadores en convenio:



Adicionalmente existen beneficios para nuestros afiliados



Descuentos permanentes en Farmacias Cruz Verde



Beneficio Cuenta Segura



Descuentos dentales



Cobertura en ópticas



Cheques preventivos



HITOS 2016

Elaboración del Código de Ética.

Se implementa un Sistema de Gestión Ética, con un Comité de Ética y canal de denuncias.

Nos certificamos en Modelo Prevención de Delitos (Ley 20.393), válido por dos años.

La evaluación de **s e r v i c i o**
BANMÉDICA
promedió una nota de **5,11 DE UN MÁXIMO DE 7**
.....

 **Más del 90%**
DE LOS BONOS
y del 70% DE LOS REEMBOLSOS
SE REALIZARON POR MEDIOS
ELECTRÓNICOS
.....

Código de Ética

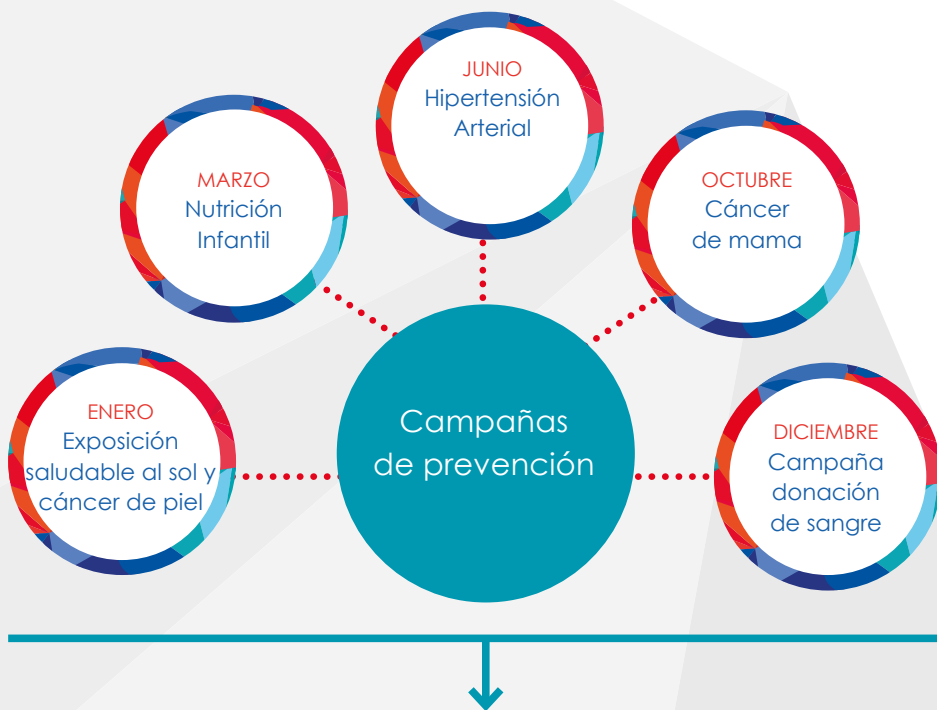
Nuestro Código de Ética, lanzado en junio de 2016, define tanto los “Criterios Éticos de las Isapres”, como también los “Deberes Éticos de nuestros Colaboradores”.

Contenidos:

- 1 Criterios éticos de Isapre Banmédica**
 - i) De los colaboradores de la empresa
 - ii) De la Selección, Contratación y Promoción de los colaboradores
 - iii) De las Evaluaciones del Desempeño
 - iv) De las Actividades Proselitistas
 - v) De las Políticas y Beneficios
 - vi) Del Alcohol y Drogas
 - vii) Del Acoso Sexual y Formas de Presión
- 2 Deberes éticos de los colaboradores**
 - i) Del Resguardo, Buen Uso y Entrega de Información Confidencial
 - ii) De los informes financieros
 - iii) De la protección de los Activos de la Empresa
 - iv) Del Modelo de Prevención de Delitos
 - v) De los Conflictos de Interés
 - vi) Del Soborno y Uso Eficiente de los Recursos
 - vii) De la Relación de Calidad con los Afiliados
 - viii) De la Relación de Calidad con los Entes Fiscalizadores
 - ix) De la Relación de Calidad con los Proveedores
 - x) De la Libre Competencia
- 3 Infracciones al Código de Ética**
 - i) Cómo se deben dar a conocer las infracciones al Código de Ética
 - ii) De las Sanciones por Infracciones al Código de Ética
 - iii) Comité de Ética
 - iv) Del Mecanismo de Apelación a la Investigación y Sanción
- 4 Consideraciones Generales**
 - i) Otras Disposiciones



5.964.000 visitas tuvo el sitio web de Isapre Banmédica durante 2016



ENERO: Campaña "Factor Conciencia" sobre el cáncer de piel.

MARZO: Campaña "Nutre sus Pasos" sobre nutrición infantil.

JUNIO: Campaña "La nueva medida de moda". Campaña para concientización sobre la hipertensión.

OCTUBRE: Campaña "Habla con tu hija" sobre el cáncer de mama.

DICIEMBRE: Campaña "Dona el mejor regalo". Esta campaña hizo un llamado a los afiliados y colaboradores para dar el regalo más altruista de todos en navidad: donar sangre.

Además, junto con esas campañas, mantenemos canales de comunicación constante con nuestros afiliados a través de la página web, E-mail y Marketing digital, Redes Sociales, Contact Center y en nuestras 60 sucursales a lo largo del país.



Aplicaciones tecnológicas al servicio de los afiliados



Sucursal Virtual



App Móvil

Bono Móvil

Nuestros Colaboradores
conjuntos de Banmédica y Vida Tres en 2016

PRINCIPALES CIFRAS



PROMEDIO DE AÑOS
PERTENENCIA
a empresa **7,36**



5 SEGMENTOS
DE NUESTRA EMPRESA
obtuvieron resultados
destacados en el estudio
**GREAT PLACE TO WORK, SUPERANDO
LOS 85 PUNTOS EN EL GLOBAL**



74 MUJERES
EN CARGOS
EJECUTIVOS
(JEFES Y SUBGERENTES)



38 ACCIDENTES
LABORALES
5 a hombres y 33 a mujeres



43.527
HORAS
de capacitación



\$337.770.947
INVERSIÓN
EN CAPACITACIÓN



13 COMITÉS
PARITARIOS
DE HIGIENE Y SEGURIDAD



404
COLABORADORES
CONTRATADOS EN EL AÑO 2016



871
COLABORADORES
fueron sometidos a evaluación de
DESEMPEÑO



69,45% DE LOS
colaboradores
SON MUJERES Y
30,55% SON HOMBRES



0 casos de
DISCRIMINACIÓN
entre nuestros colaboradores



100% DE LOS
COLABORADORES
están representados en
COMITÉS PARITARIOS DE
HIGIENE Y SEGURIDAD

Presencia Nacional

La red de servicio al cliente incluye 60 sucursales en distintas ciudades del país.

60

SUCURSALES



www.banmedica.cl