



**2010**

**Informe de Responsabilitat  
Corporativa**

# 2010

## Informe de Responsabilitat Corporativa

## Índex

Carta del President de VidaCaixa Grup	5
1. La responsabilitat corporativa al centre de l'estratègia	6
2. Relacions amb els clients	26
3. Relacions amb els empleats	57
4. Relacions amb la societat	80
5. Medi ambient	91
6. Resum d'indicadors	99
7. Informe de revisió independent i declaració de control del nivell d'aplicació GRI	111



**Ricard Fornesa Ribó**

President del Consell d'Administració de VidaCaixa Grup

# Carta del President de VidaCaixa Grup

La integració d'Adeslas i el desenvolupament del pla estratègic han estat les principals fites del 2010. Després d'aquesta integració VidaCaixa Grup, el Grup assegurador de "la Caixa", disposa de gairebé 6 milions de clients i 2.634 empleats, és líder del mercat espanyol en previsió social complementària i en salut, i aspira a ser la referència del sector assegurador espanyol amb una oferta multiram, multisegment i multicanal.

Aquest lideratge se sustenta en el compromís per la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat que sempre ha acompanyat el grup des de la seva fundació el 1992 i que es manifesta a través dels valors de Confiança, Qualitat, Dinamisme i Proximitat. El 2010, l'acompliment responsable de VidaCaixa Grup s'ha caracteritzat per la consolidació de la responsabilitat corporativa en tota l'organització i per la integració en la seva estratègia, actuacions i comportaments.

Al mateix temps, durant aquest any, s'ha potenciat de manera decidida el diàleg amb els grups d'interès, amb l'objectiu de conèixer a fons les seves expectatives i donar-los la millor resposta possible des del Grup. Amb els clients, per exemple, s'han implementat noves iniciatives per facilitar l'accés i la transparència de la informació. Però en un exercici caracteritzat pel canvi i la integració, la comunicació amb els empleats ha estat clau i, en aquest sentit, s'han destinat importants esforços i recursos per garantir el necessari diàleg i intercanvi d'informació sobre la marxa del procés d'integració, alhora que s'han establert noves vies i canals de comunicació amb diferents formats.

D'altra banda, VidaCaixa Grup ha avançat en l'aplicació dels Principis d'Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides, promovent la seva difusió i desenvolupant noves iniciatives de millora amb l'objectiu de garantir que tota la cartera d'inversió del Grup s'ha analitzat i gestionat d'acord amb criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu.

Un altre dels fets rellevants de l'any 2010 ha estat l'aposta per la innovació, la millor via per donar resposta a les necessitats canviants dels clients i que es visualitza en el desenvolupament de nous productes i solucions en la majoria dels rams, el reforçament de la multicanalitat a través de nous canals presencials i telemàtics, i la millora de la qualitat del servei, estenent la certificació ISO 9001 a noves clíniques dentals i ampliant en un 10% el nombre d'enquestes de satisfacció realitzades als clients.

L'aposta per la qualitat de servei és, a més d'un valor corporatiu de VidaCaixa Grup, un fet diferencial al qual es dediquen importants esforços i que defineix el model de relació del Grup amb tots els seus clients, ja sigui a través de contractes individuals o col·lectius. Un

any més, aquests esforços han estat recompensats en les enquestes de satisfacció efectuades tant internament com externament per entitats independents, en les quals el servei de VidaCaixa Grup continua rebent valoracions excel·lents per part dels clients.

En l'àmbit intern cal destacar que, després de la integració d'Adeslas, VidaCaixa Grup s'ha consolidat com un dels principals grups asseguradors per volum d'ocupació a Espanya, amb un total de 2.634 professionals. El procés d'integració s'ha dut a terme a través d'un projecte de gestió del canvi, aplicat a tota la Companyia, i la unificació de polítiques i criteris en la gestió de recursos humans, la implementació dels quals finalitzarà el 2011, reforçant així l'aspiració del Grup de convertir-se en el millor lloc per treballar.

En línia amb els anys anteriors, VidaCaixa Grup ha consolidat la seva implicació amb la societat. En primer lloc, fomentant la involucració dels seus empleats a través de la iniciativa Retorn, que ha dut a terme més de 15 projectes socials i ambientals. En l'àmbit de l'educació per a la salut, s'han posat en marxa tres nous plans de prevenció, que s'afegeixen als nou que ja estaven en funcionament. També s'ha renovat la col·laboració amb GAVI Alliance a través de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, destinant a la causa el pressupost anual per a obsequis nadalencs i estenent la col·laboració als empleats i al col·lectiu d'empreses clients de VidaCaixa Previsió Social. Finalment, cal destacar la contribució indirecta de VidaCaixa Grup, a través de l'aportació al benefici del Grup "la Caixa", a la seva Obra Social, el pressupost total de la qual de 500 milions d'euros s'ha destinat de manera prioritària a la realització de programes per pal·liar les necessitats socials i assistencials dels ciutadans.

En l'àmbit del medi ambient, la implicació de l'organització en els temes de millora ambiental ha continuat sent uns dels eixos d'actuació. El desenvolupament d'iniciatives com "Ha arribat l'hora de cuidar el pacient més important: el nostre planeta" o la "Jornada per a la millora del paisatge d'oficina" han aconseguit un gran nivell de participació i conscienciació dels empleats de VidaCaixa Grup. Juntament amb aquestes propostes, el Grup ha continuat desenvolupant iniciatives per reduir l'impacte dels consums i els residus.

El perímetre de l'informe que els animo a llegir se centra en l'activitat de VidaCaixa Grup en l'exercici 2010, que integra l'antiga SegurCaixa Holding i l'antiga Adeslas, a excepció del seu grup hospitalari. S'hi ha pretès resumir l'evolució en l'acompliment responsable, així com els objectius i reptes plantejats amb els nostres grups d'interès, a fi de facilitar un millor coneixement sobre la realitat i l'evolució de VidaCaixa Grup.