

Norma 025 del sistema de gestió de la qualitat ISO9001 en fons i PP d'ocupació, en assegurances de risc i d'estalvi col·lectives

Norma 025



Índex

0. Control de versions	3
1. Introducció	4
2. Objectius	4
3. Àmbit d'aplicació de la norma	5
4. Entrada en vigor i revisió	5
5. Missió, visió i valors	5
6. Procediments d'actuació	6
6.1. Principis d'actuació	
6.2. Compromisos amb relació als grups d'interès principals	

Control de versions

HISTORIAL DE VERSIONS:			
Versió:	data de la versió:	Revisada per:	Descripció de canvis:
1.0	26/03/2020	DA Servei i qualitat	Creació de la norma de la gestió de PP d'ocupació i assegurances de risc col·lectives
2.0	24/05/2022	DA Servei i qualitat	Ampliació de l'abast de la certificació, s'hi incorporen les assegurances d'estalvi col·lectives i ULC (Unit Linked)

1. Introducció

Per mitjà d'aquesta norma, VidaCaixa vol posar de manifest que la qualitat és una de les prioritats bàsiques en la seva estratègia i que té implantat un sistema de gestió de la qualitat basat en la norma ISO9001:2015 en els apartats:

- “La comercialització i gestió de plans i fons de pensions d'ocupació”
- “Comercialització, consultoria, gestió i prestacions d'assegurances de risc col·lectives”
- Comercialització, consultoria, gestió i prestacions d'assegurances d'estalvi col·lectives i ULC (Unit Linked).

Es compromet a complir els requisits aplicables a aquesta norma internacional ISO 9001:2015, per aconseguir la millora contínua del sistema de gestió de qualitat.

2. Objectius

La norma de qualitat contribueix a:

- Compliment estricta de totes les normatives legals i reglamentàries aplicables per a VidaCaixa.
- Promoure la millora contínua i l'excel·lència en l'exercici de les nostres activitats mitjançant l'aplicació de mecanismes per millorar els processos de l'organització.
- Maximitzar la creació de valor compartit per als grups d'interès i crear relacions a llarg termini basades en la confiança i la transparència.
- Prevenir, minimitzar i mitigar els possibles riscos i oportunitats, gestionant les no-conformitats i el tractament adequat de les queixes i reclamacions dels clients.

3. Àmbit d'aplicació

Aquesta norma serà aplicable a tots els empleats, directius i membres de VidaCaixa.

4. Entrada en vigor i revisió

Aquesta norma entra en vigor l'endemà de l'aprovació i es revisa periòdicament en les revisions del sistema anual o quan es produeixin canvis significatius en l'organització.

5. Missió, visió i valors

VidaCaixa basa la gestió en una actuació responsable i en l'eficiència econòmica, amb una orientació al desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

El compromís d'actuació sostenible, orientada a aportar valor afegit a l'entitat i als grups d'interès, contempla tota la cadena de valor de l'organització, des de l'origen dels fons i els recursos fins a l'aplicació i inversió.

La **missió** de VidaCaixa és satisfer integralment les necessitats asseguradores del major nombre de clients mitjançant una oferta de productes adequada i completa i una qualitat de servei excel·lent, amb el compromís d'aportar valor als clients, accionistes, empleats i al conjunt de la societat.

La seva **visió** és ésser líder a Espanya, i reconeguda per la seva responsabilitat social, qualitat de servei, solidesa financera i capacitat d'innovació.

VidaCaixa du a terme la seva activitat sempre sobre la base dels **valors** corporatius de qualitat, confiança i compromís social.

6. Procediments d'actuació

6.1. Principis d'actuació

VidaCaixa es compromet a realitzar la seva activitat en el compliment estricte de la normativa aplicable al desenvolupament de l'activitat i d'acord amb els estàndards ètics i de conducta professional més alts, sempre fidel al seu compromís d'aportar valor als seus clients, accionistes i altres grups d'interès.

En aquest sentit, són principis d'actuació de VidaCaixa, recollits i desenvolupats al Codi Ètic i Principis d'Actuació, el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, la professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

La norma de qualitat és coherent i respectuosa amb aquests principis d'actuació, així com amb la resta de normes i normes desenvolupades per VidaCaixa que incorporen els valors i normes que s'han d'observar tant en les relacions professionals internes a l'entitat com en les externes amb els clients, accionistes i altres grups d'interès, en tots els àmbits on sigui present.

6.2. Compromisos en relació amb els grups d'interès principals

Clients

VidaCaixa situa els clients com a centre de la seva activitat i, en conseqüència, treballa per crear valor tant per a ells com per a l'entorn en què opera.

En totes les relacions amb els clients, VidaCaixa actuarà amb honestat i responsabilitat professional; treballarà amb una orientació al client, una visió a llarg termini i la voluntat de mantenir la confiança en tot moment.

Amb aquest objectiu, VidaCaixa es compromet a:

- Oferir **productes adaptats a les necessitats dels clients**, amb normes de comercialització revisades per comitès específics.
- Impulsar la **màxima qualitat** del servei, amb el seguiment periòdic de la satisfacció dels clients mitjançant enquestes i altres eines, i implantar accions de millora contínua.
- Impulsar el **diàleg actiu** amb els clients i posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les consultes i reclamacions, i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.
- Comunicar de manera transparent i clara perquè puguin prendre decisions informades d'acord amb la Norma de govern de producte de l'entitat.
- Protegir la **confidencialitat** de les seves dades.
- Mantenir els estàndards de seguretat més alts i, a aquests efectes, promoure pràctiques que maximitzin la **seguretat** dels seus productes.
- Afavorir l'**accessibilitat màxima** als productes de VidaCaixa per al màxim nombre possible de persones.

Empleats

Els professionals de VidaCaixa en són l'actiu principal, i d'ells depenen l'èxit de la sostenibilitat i l'eficàcia social i econòmica de l'organització.

Amb aquesta premissa, VidaCaixa es compromet a:

- Respectar els **drets laborals** reconeguts a la legislació nacional i internacional (els vuit Convenis Fonamentals de l'Organització Internacional del Treball).
- Fonamentar la norma de gestió de les persones en el **respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància**, fomentant la diversitat, la inclusió social i un entorn laboral adequat, digne i professional.
- **Integrar la perspectiva d'igualtat de tracte i d'oportunitats de les persones**, recollida al *Pla d'Igualtat de l'Entitat*.
- Promoure l'**estabilitat en l'ocupació**, la **conciliació** laboral i familiar i el benestar de la plantilla en l'entorn de treball, d'acord amb el *Pla d'Igualtat*.
- Gestionar el talent de l'organització per impulsar el **desenvolupament professional** dels empleats.
- Aplicar la norma de **prevenció de riscos laborals** per garantir la seguretat de la plantilla i mantenir la salut independentment del lloc de treball.
- Fomentar el **diàleg** i la comunicació interna, i mesurar-ne el grau de satisfacció a través d'enquestes de clima periòdiques

Societat

VidaCaixa compta amb un model de gestió coherent amb el seu compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori.

Partint d'aquest compromís, VidaCaixa treballa per:

- Fomentar el **programa "Retorn"** i les seves activitats de voluntariat a la comunitat
- **Participar en iniciatives i col·laborar amb reguladors, organitzacions i entitats** dedicades a la difusió i promoció de pràctiques responsables entre els clients.

Medi ambient

VidaCaixa assenta la gestió del seu negoci, projectes, productes i serveis en el respecte i la protecció de l'entorn, es compromet amb la conservació del medi ambient i respecta la legalitat vigent en aquesta matèria en cada cas.

Voluntat de VidaCaixa de:

- Gestionar els productes i serveis alineats amb un model que tingui en compte el **desenvolupament sostenible**.
- Esforçar-se per complir els **estàndards ambientals** més alts.
- Treballar per millorar els processos i l'operativa interna per gestionar de manera eficient els recursos i **minimitzar l'impacte** ambiental.
- Fomentar una actitud responsable entre els empleats, els clients i la societat en general.
- Participar en iniciatives internacionals, com els **Climate Action 100+ promogut pels PRI**, per avançar en aquesta línia.

Proveïdors

VidaCaixa prova de gestionar la cadena de subministrament de forma responsable, com recullen les clàusules corresponents dels contractes amb proveïdors.

Per això, VidaCaixa assumeix els compromisos següents:

- Garantir la màxima **transparència en les contractacions**, que es canalitzen a través de subhastes en aquells serveis en què és aconsellable, i peticions d'ofertes.
- Treballar amb aquells proveïdors que **respectin els drets humans i laborals** fonamentals en l'exercici de l'activitat.
- **Fomentar pràctiques responsables** entre els proveïdors i la cadena de subministrament, a través de clàusules contractuals i la difusió d'iniciatives sostenibles.