



2010

**Informe de Responsabilidad
Corporativa**

2010

Informe de Responsabilidad Corporativa

Índice

Carta del Presidente de VidaCaixa Grupo	5
1. La responsabilidad corporativa en el centro de la estrategia	6
2. Relaciones con los clientes	26
3. Relaciones con los empleados	57
4. Relaciones con la sociedad	80
5. Medio ambiente	91
6. Resumen de indicadores	99
7. Informe de revisión independiente y declaración de control del nivel de aplicación GRI	111



Ricardo Fornesa Ribó

Presidente del Consejo de Administración de VidaCaixa Grupo

Carta del Presidente de VidaCaixa Grupo

La integración de Adeslas y el desarrollo del plan estratégico han sido los principales hitos de 2010. Tras dicha integración VidaCaixa Grupo, el Grupo asegurador de "la Caixa", cuenta con casi 6 millones de clientes y 2.634 empleados, es líder del mercado español en previsión social complementaria y en salud, y aspira a ser la referencia del sector asegurador español con una oferta multirrama, multisegmento y multicanal.

Este liderazgo se sustenta en el compromiso por la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad que siempre ha acompañado al grupo desde su fundación en 1992 y que se manifiesta a través de los valores de Confianza, Calidad, Dinamismo y Cercanía. En 2010, el desempeño responsable de VidaCaixa Grupo se ha caracterizado por la consolidación de la responsabilidad corporativa en toda la organización y por la integración en su estrategia, actuaciones y comportamientos.

A la vez, en este año, se ha potenciado de forma decidida el diálogo con los grupos de interés, con el objetivo de conocer a fondo sus expectativas y darles la mejor respuesta posible desde el Grupo. Con los clientes, por ejemplo, se han implementado nuevas iniciativas para facilitar el acceso y la transparencia de la información. Pero en un ejercicio caracterizado por el cambio y la integración, la comunicación con los empleados ha sido clave y, en este sentido, se han destinado importantes esfuerzos y recursos para garantizar el necesario diálogo e intercambio de información acerca de la marcha del proceso de integración, estableciéndose nuevas vías y canales de comunicación con distintos formatos.

Por otro lado, VidaCaixa Grupo ha avanzado en la aplicación de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, promoviendo su difusión y desarrollando nuevas iniciativas de mejora con el objetivo de garantizar que toda la cartera de inversión del Grupo se ha analizado y gestionado de acuerdo con criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo.

Otro de los hechos relevantes del año 2010 ha sido la apuesta por la innovación, la mejor vía para dar respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes y que se visualiza en el desarrollo de nuevos productos y soluciones en la mayoría de los ramos, el refuerzo de la multicanalidad a través de nuevos canales presenciales y telemáticos, y la mejora de la calidad del servicio, extendiendo la certificación ISO 9001 a nuevas clínicas dentales y ampliando en un 10% el número de encuestas de satisfacción realizadas a los clientes.

La apuesta por la calidad de servicio es, además de un valor corporativo de VidaCaixa Grupo, un hecho diferencial al cual se dedican importantes esfuerzos y que define el modelo de relación del Grupo con todos sus clientes, ya sea a través de contratos individuales o colectivos. Un

año más, estos esfuerzos han sido recompensados en las encuestas de satisfacción realizadas tanto interna como externamente por entidades independientes, en las cuales el servicio de VidaCaixa Grupo sigue recibiendo excelentes valoraciones por parte de los clientes.

En el ámbito interno cabe destacar que, tras la integración de Adeslas, VidaCaixa Grupo se ha consolidado como uno de los principales grupos aseguradores por volumen de empleo en España, con un total de 2.634 profesionales. El proceso de integración se ha llevado a cabo a través de un proyecto de gestión del cambio, aplicado en toda la Compañía, y la unificación de políticas y criterios en la gestión de recursos humanos, cuya implementación finalizará en 2011, reforzando la aspiración del Grupo de convertirse en el mejor lugar para trabajar.

En línea con los años anteriores, VidaCaixa Grupo ha consolidado su implicación con la sociedad. En primer lugar, fomentando la involucración de sus empleados a través de la iniciativa Retorn, que ha llevado a cabo más de 15 proyectos sociales y ambientales. En el ámbito de la educación para la salud, se han puesto en marcha tres nuevos planes de prevención, que se unen a los nueve que ya estaban en funcionamiento. También se ha renovado la colaboración con GAVI Alliance a través de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, destinando a la causa el presupuesto anual para obsequios navideños y extendiendo la colaboración a los empleados y al colectivo de empresas clientes de VidaCaixa Previsión Social. Finalmente, cabe destacar la contribución indirecta de VidaCaixa Grupo, a través de la aportación al beneficio del Grupo "la Caixa", a su Obra Social, cuyo presupuesto total de 500 millones de euros se ha destinado de manera prioritaria a la realización de programas para paliar las necesidades sociales y asistenciales de los ciudadanos.

En el ámbito del medio ambiente, la implicación de la organización en los temas de mejora ambiental ha seguido siendo uno de los ejes de actuación. El desarrollo de iniciativas como "Llegó la hora de cuidar al paciente más importante: nuestro planeta" o la "Jornada para la mejora del paisaje de oficina" han logrado un gran nivel de participación y concienciación de los empleados de VidaCaixa Grupo. Junto a ellas, el Grupo ha continuado desarrollando iniciativas para reducir el impacto de los consumos y los residuos.

El perímetro del informe que les animo a leer se centra en la actividad de VidaCaixa Grupo en el ejercicio 2010, que integra la antigua SegurCaixa Holding y la antigua Adeslas, exceptuando su grupo hospitalario. En él se ha pretendido resumir la evolución en el desempeño responsable, así como los objetivos y retos planteados con nuestros grupos de interés, con el fin de facilitar un mejor conocimiento sobre la realidad y evolución de VidaCaixa Grupo.