



1

**La responsabilitat corporativa
al centre de l'estratègia**

1.1

Diàleg amb els grups d'interès

La percepció de la gestió responsable de VidaCaixa Grup per part dels grups d'interès

El diàleg amb els grups d'interès –empleats, clients, accionistes, proveïdors, entorn ambiental i societat– està integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup.

Per gestionar el diàleg, VidaCaixa Grup posa a disposició dels seus grups d'interès un conjunt de canals de comunicació a través dels quals es poden fer arribar les opinions i expectatives respecte al Grup.

Accionistes	<ul style="list-style-type: none">• Representació en els Òrgans de Govern.• Col·laboració i comunicació fluida entre les àrees de responsabilitat corporativa.• Participació en la reunió d'experts de Responsabilitat Corporativa.
Clients	<ul style="list-style-type: none">• 2.634 empleats de VidaCaixa Grup.• Xarxa de més de 5.400 oficines de "la Caixa".• 46 oficines pròpies de VidaCaixa Adeslas.• 1.800 centres mèdics propis i concertats.• 155 clíniques dentals pròpies i concertades.• 23 delegacions d'AgenCaixa.• Enquestes telefòniques sobre satisfacció.• Oficina d'Atenció al Client.• Call Center.• Cartes al Director.• Trobades amb clients del segment d'empreses.
Empleats	<ul style="list-style-type: none">• Àrea <i>Informativa</i>, la revista interna de VidaCaixa Grup.• Enquestes periòdiques de satisfacció.• Intranet corporativa i comunicats corporatius.• Reunions i trobades presencials amb la Direcció.• Programa One to One, Programa Comunic@ i Road Shows per explicar novetats sobre el negoci i informar sobre el procés d'integració.• Plataforma Virtual VCPS per a la formació del personal de VidaCaixa Previsió Social.• <i>Connecta't</i>.• <i>Canal Idees</i> (Innova).
Proveïdors	<ul style="list-style-type: none">• Contactes amb els gestors dels contractes.• Portal de professionals sanitaris.• Diàleg fluid amb les gestores de fons en el marc dels PRI.
Societat i medi ambient	<ul style="list-style-type: none">• Obra Social "la Caixa".• <i>Return</i>.• Participació en institucions del sector de l'assegurament i la previsió social i de la responsabilitat corporativa.• Participació en fòrums i conferències i enviament de notes de premsa i comunicats als mitjans.

El diàleg mitjançant aquests canals es complementa a través del Comitè de Responsabilitat Corporativa i els tres Subcomitès consultius en què es troben representats els empleats, els clients, la societat i el medi ambient. Aquests tres subcomitès tenen una funció consultiva i a través d'ells s'organitzen trobades periòdiques amb cadascun dels grups d'interès per conèixer les seves expectatives i obtenir la seva opinió sobre l'acompliment responsable de VidaCaixa Grup.

En aquest sentit, VidaCaixa Grup ha efectuat dues trobades: una amb representants d'empreses clients per conèixer les seves expectatives respecte a l'assegurament i la previsió social i un altre amb experts en responsabilitat corporativa. En aquesta última trobada, institucions acadèmiques i del sector assegurador, associacions de consumidors, sindicats, organitzacions socials i mediambientals i mitjans de comunicació han expressat la seva opinió sobre la gestió responsable de VidaCaixa Grup.

Principals conclusions de la trobada amb representants d'empreses clients

- Hi ha una necessitat de millorar la cultura de previsió social a les empreses i a la societat en general. La previsió social empresarial és un tema rellevant, però encara no ha estat assumit com a estratègic per part dels departaments de Recursos Humans.
- Els atributs més valorats d'una empresa de previsió social són: un servei excel·lent, fiabilitat, transparència, diàleg i compromís amb els grups d'interès.
- En l'àmbit dels productes, hi ha una associació molt directa amb els plans de pensions i les assegurances de salut. Els responsables dels recursos humans de les empreses perceben els productes d'assegurament i previsió social com a complexos des del punt de vista tècnic.
- Hi ha la necessitat de millorar els mecanismes d'informació que les empreses utilitzen per informar i sensibilitzar els seus empleats sobre els temes d'assegurament i previsió social.



Trobades amb representants d'empreses clients.

Principals conclusions de la trobada amb experts en responsabilitat corporativa

- La gestió responsable de VidaCaixa Grup és valorada en general de manera positiva, i s'evidencia una progressió favorable en la millora de l'acompliment.
- Els àmbits en els quals la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup és millor que la de la competència, segons els experts consultats, són:
 - Seguretat i transparència en la relació amb els clients.
 - Innovació en productes i serveis.
 - Aplicació de criteris sostenibles en les inversions.
 - Productes i serveis de la màxima qualitat.
 - Un bon lloc per treballar.
 - Mecanismes de diàleg amb els grups d'interès.
 - Bon govern i transparència.
 - Gestió prudent i solvent del negoci.
 - Increment del valor per a l'accionista.
- Els àmbits en els quals la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup és semblant a la de la competència són:
 - Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social.
 - La satisfacció dels clients.
 - La generació de coneixement sobre productes d'estalvi entre la població.
 - La gestió dels recursos humans: conciliació, formació, diàleg.
 - La gestió de l'impacte mediambiental.
 - El foment d'hàbits saludables.
 - La relació amb els proveïdors.
- Els àmbits en els quals la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup és millorable respecte a la de la competència són:
 - Polítiques d'igualtat en la gestió de recursos humans.
 - Realització d'iniciatives d'acció mediambiental.

Participants en les consultes a grups d'interès

Accionistes

- Criteria
- "la Caixa"

Empreses-clients

- Agbar
- Esteve
- TMB
- ESADE

Institucions acadèmiques i mitjans de comunicació

- IESE
- ESADE
- MediaResponsable

Organitzacions socials i mediambientals

- Edad & Vida
- SECOTBcn
- Acció Natura

Organitzacions de consumidors i sindicats

- UGT - Observatorio RSE
- Comfia - CCOO
- CECU Madrid - Confederació Espanyola de Consumidors i Usuaris

Institucions del sector assegurances

- UNESPA - UCEAC
- ICEA

Determinació dels temes rellevants

Per a la identificació dels temes rellevants, VidaCaixa Grup ha realitzat un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000, que ha consistit en:

- La revisió d'altres informes de responsabilitat corporativa del sector assegurador a nivell nacional i internacional.
- La consulta als grups d'interès: responsables de responsabilitat corporativa d'empreses clients del negoci col·lectiu de VidaCaixa Previsió Social i experts en responsabilitat corporativa.
- La consulta a través de qüestionari a 84 Directors, Directors d'Àrea i responsables de VidaCaixa Grup sobre els temes rellevants a incloure en el present Informe. El percentatge de participació ha estat del 74%.

Tot seguit, en la taula següent es mostren els temes rellevants sobre els quals s'ha centrat el report sobre la gestió responsable de VidaCaixa en el període del 2010.

MATRIU DE TEMES RELLEVANTS

Maduresa del tema

Importància per als grups d'interès

	En consolidació	Integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup
Molt important	Aplicació de criteris sostenibles en les inversions.	Satisfacció dels clients. Un bon lloc per treballar. La gestió prudent, sostenible i solvent del negoci. El bon govern i la transparència.
Important	La innovació, repte permanent. Implicació dels empleats en la societat amb causes socials.	Seguretat i transparència en la relació amb els clients. Productes i serveis de màxima qualitat. Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social. Gestió responsable amb el medi ambient. La funció social de l'activitat d'assegurament i previsió social. Foment d'hàbits de salut saludables. Polítiques d'igualtat. Desenvolupament professional. Polítiques de conciliació. L'increment constant de valor per a l'accionista.
Creixent	El compliment de criteris mediambientals per part dels proveïdors. Integració laboral.	Mecanismes de diàleg. Formació. El nivell de satisfacció dels canals de distribució. La implicació dels empleats de VidaCaixa Grup amb el medi ambient al lloc de treball. Criteris de relació amb el legislador/Administració.

Temes rellevants relacionats amb clients.
Temes rellevants relacionats amb empleats.
Temes rellevants relacionats amb societat.

Temes rellevants relacionats amb medi ambient.
Temes rellevants relacionats amb accionistes.

Abast

El perímetre de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 se centra en l'activitat de VidaCaixa Grup, que integra l'antiga SegurCaixa Holding i l'antiga Adeslas, a excepció del seu grup hospitalari. Les dades reportades cobreixen la totalitat de la informació provinent d'aquestes societats per als anys 2009 i 2010, i en el cas que n'hi hagués cap que no estigués disponible, se n'informa degudament.

Les dades de l'esmentat informe corresponents a l'exercici 2010 han estat sotmeses a revisió externa independent, mentre que la informació de l'antiga Adeslas relativa al 2009, que s'incorpora per primera vegada en l'esmentat informe, no ha estat sotmesa a revisió externa.

1.2

Principals actuacions desenvolupades en responsabilitat corporativa

Confiança, Qualitat, Dinamisme i Proximitat són els valors de VidaCaixa Grup

VidaCaixa Grup estableix el seu model de gestió responsable al voltant dels seus quatre valors corporatius –Confiança, Qualitat, Dinamisme i Proximitat–, aquest últim incorporat després de la integració d'Adeslas, els quals aspira a compartir amb els seus grups d'interès: empleats, clients, accionistes, proveïdors, entorn ambiental i societat.

La responsabilitat corporativa està integrada en la gestió del Grup i s'articula a través d'un conjunt d'actuacions que persegueixen la millora constant en el seu acompliment. En aquest sentit, i en línia amb l'actuació desenvolupada en els darrers anys, durant el 2010 VidaCaixa Grup ha continuat donant prioritat a la gestió responsable i a la relació amb els seus grups d'interès. Aquest compromís s'ha concretat en les actuacions següents:

- El Grup ha dut a terme dues trobades amb els seus grups d'interès: una amb representants d'empreses clients per conèixer les seves expectatives respecte a l'assegurament i la previsió social, i una altra amb experts en responsabilitat corporativa.



Reunió amb experts en responsabilitat corporativa.

- En línia amb l'objectiu de promoure els principis dels PRI entre els proveïdors de productes i serveis d'inversió de VidaCaixa Grup, s'ha començat a avaluar la resposta per part d'aquest grup d'interès respecte a l'acció efectuada el 2009. En aquest sentit, cal destacar la bona acollida i predisposició per part de les 22 gestores d'inversions amb les quals es va dialogar sobre les prioritats manifestades pel Grup i el seu alineament amb aquests principis. A més, la Companyia ha emplenat el seu primer informe de progrés dels PRI.



- VidaCaixa Grup ha continuat treballant per escoltar les preocupacions dels seus clients i donar-los resposta a través de productes i serveis innovadors, dirigits a cobrir les seves necessitats d'assegurament i previsió social. Al llarg del 2010, l'oferta del Grup s'ha ampliat amb onze nous productes.
- Respecte al codi ètic, que es va elaborar i difondre el 2009, s'ha procedit el 2010 a treballar en la seva adaptació a la realitat del nou Grup, amb l'objectiu d'implantar-lo el 2011 en tota l'organització.
- Així mateix, el Grup ha continuat prioritant la millora de la qualitat del servei als seus clients, i en els rams de llar i autos ha assolit els números 1 i 2, respectivament, en el rànquing elaborat per ICEA en qualitat del servei.
- Un dels principals reptes del procés d'integració al qual ha fet front l'organització el 2010 ha estat la incorporació dels empleats d'Adeslas a VidaCaixa Grup. Aquest procés d'integració s'ha dut a terme a través d'un projecte de gestió de canvi, aplicat a tota la Companyia.
- VidaCaixa Grup ha llançat la campanya "Ha arribat l'hora de cuidar el pacient més important: el nostre planeta" per sensibilitzar i involucrar tots els empleats de serveis centrals, centres mèdics i oficines pròpies de VidaCaixa Adeslas.
- Col·laboració amb GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. Aquesta col·laboració s'emmarca en l'estratègia de responsabilitat corporativa de VidaCaixa Grup i ha consistit a destinar a aquesta causa el pressupost anual per a obsequis nadalencs. A més, ha fet extensible la col·laboració als empleats del Grup i al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

Clients

El 2010, VidaCaixa Grup ha continuat la seva actuació en línia amb els anys anteriors i ha prioritzat els seus esforços en la gestió sostenible de les inversions, la millora del servei al client i el desenvolupament de nous productes d'assegurament i previsió social.

Compromís 2009

Formalitzar en el manual de procediments criteris d'Inversió Socialment Responsable (SRI) per a qualsevol tipus d'inversió inspirats en el Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).

Incrementar l'objectiu d'inversió mínima en SRI en la renda variable del fons de pensions dels empleats de "la Caixa".

Mantenir un elevat nivell de solvència.

Confeccionar i documentar els mapes de processos de VidaCaixa Grup i dels riscos i controls associats.

Progrés 2010

- S'ha avaluat el 100% de la cartera segons criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG).
- Al llarg del 2010 s'ha emplenat la primera enquesta de progrés dels PRI, on VidaCaixa Grup dóna compte del seguiment dels principis.
- S'ha avaluat el *feedback* per part dels gestors i proveïdors de VidaCaixa Grup respecte a l'acció efectuada el 2009 amb l'objectiu de reforçar el circuit SRI de selecció externa d'actius.

- S'ha incrementat de manera gradual la inversió en SRI.

- VidaCaixa Grup ha participat en l'estudi d'impacte quantitatiu de solvència, QIS 5, l'objectiu del qual és determinar els factors que influiran en els nous requisits de capital derivats del projecte Solvència II.
- El Grup ha continuat amb el disseny del model propi intern per tal que el mesurament del risc sigui més exhaustiu.
- S'ha presentat davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions la presol·licitud de model parcial intern per a la seva aprovació.

- S'ha finalitzat l'aplicació de gestió de riscos i control intern.

Reptes de futur

- Mantenir el compromís actiu: participació en fóruns, esponsorització d'esdeveniments i foment de la Inversió Socialment Responsable.
- Aprofundir en l'anàlisi de la cartera d'inversions segons els criteris SRI, no solament en les carteres de renda variable sinó també per a la renda fixa corporativa.
- Incrementar el diàleg amb les gestores amb revisions bianuals.
- Mantenir la incorporació de millores en el desenvolupament intern que permetin adaptar els progressos de VidaCaixa Grup i els que es produeixen a nivell de la indústria.

- Consolidar la posició SRI estratègica amb increments graduals.

- Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu posant un èmfasi especial a reduir la càrrega de capital en els productes de vida a llarg termini.
- Participar en l'estudi de stress test i en els estudis complets o parcials que es realitzin sobre l'impacte quantitatiu QIS 5.
- Sol·licitar l'autorització del model intern davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Compromís 2009

Continuar ampliant el portafoli de productes i serveis d'assegurament i previsió social, tenint en compte les necessitats reals dels clients, derivades de l'actual entorn econòmic.

Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint solucions tecnològiques alineades amb les seves necessitats reals.

Potenciar la cultura d'innovació interna.

Progrés 2010

- L'oferta del Grup s'ha ampliat amb onze nous productes, orientats tant als rams d'estalvi i plans de pensions com als de risc, vida i no vida.

- Al llarg del 2010 s'ha treballat de manera intensa en la unificació dels sistemes de gestió i informació de VidaCaixa Grup, amb l'objectiu de funcionar com una única companyia.
- El 2010 s'ha dut a terme:
 - L'elaboració del Pla de Sistemes 2011-2015.
 - Un projecte d'anàlisi i disseny de la pàgina web per millorar-ne la usabilitat.
 - S'han dut a terme canvis en els *newsletter* trimestrals de VidaCaixa Previsió Social.
 - S'ha desenvolupat una aplicació per a telèfons mòbils que facilita l'accés a diferents serveis per part dels clients.
 - S'ha incorporat l'e-mailing en les accions de fidelització i recordatori per a les cobertures d'assistència informàtica i protecció jurídica vinculades amb el producte de l'antiga SegurCaixa Holding.

- S'ha rebut un premi a la innovació per SegurCaixa Maps, sorgit del programa Innova+.
- S'han aportat 864 noves idees, de les quals 121 corresponen a VidaCaixa Grup, un 70% menys que el 2009, i 743 a la xarxa d'oficines de "la Caixa", un 68% més que l'any anterior.

Reptes de futur

- Ampliar els productes i modalitats en l'àmbit de l'assistència sanitària (visió, dental i ambulatori) i altres assegurances (decesos o cobertura de quota d'escoles en cas d'atur) per a particulars. Des del punt de vista del segment de persones grans, crear nous productes: rendes temporals i capitals diferits.
- Parar una atenció especial a les necessitats dels diferents segments de clients.
- Dissenyar nous productes vinculats a les necessitats de pimes i autònoms, responsabilitat civil i assegurança d'indústria.

- Finalitzar la unificació dels sistemes de gestió i informació de VidaCaixa Grup.
- Millorar la usabilitat de les consultes de productes d'assegurances a Línia Oberta.
- Millorar l'oferta de serveis i operatives d'assegurances i previsió per a telefonia mòbil.
- Posar a disposició dels clients un telèfon únic on centralitzar les consultes, tràmits, etc.
- Continuar incorporant les noves tecnologies en la comunicació amb els clients: e-mailing, fullets digitals, funcionalitats per a telefonia mòbil (per als productes d'auto, llar i salut), etc.

- Posar a disposició de tots els empleats de serveis centrals i de la Xarxa territorial, l'eina web de generació d'idees i el procés d'anàlisi d'aquestes idees.
- Reinventar el procés d'innovació, fomentant la generació d'idees relacionades amb el Pla Estratègic i augmentant la qualitat de les idees rebudes, a través de la plataforma d'Innovació i Campanyes d'Incentivació.

Compromís 2009

Progrés 2010

Reptes de futur

Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Millorar els instruments i la formació interna en l'àmbit de la seguretat en el tractament de la informació confidencial.

- S'han adequat les mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i confidencialitat dels clients.
- S'ha editat i difós entre tots els empleats el butlletí periòdic semestral sobre la normativa en matèria de LOPD.
- S'ha desenvolupat un document estàndard de compliment de la LOPD, que es facilita a tots els clients del negoci col·lectiu que ho sol·liciten.
- S'ha difós una carta de condicions per als mediadors que són membres d'ADECOSE (Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances).
- S'ha impartit un curs de formació específic sobre temes de seguretat i confidencialitat a tota la plantilla de l'antiga SegurCaixa Holding.
- S'han revisat les clàusules de tractament i cessió de dades de tots els productes de la Companyia per a la seva homogeneïtzació i adaptació a la nova situació.
- S'ha realitzat una nova Jornada Anual per a la Millora del Paisatge de l'Oficina, per fer complir els requeriments de seguretat de fitxers no automatitzats.
- S'ha estès el Reglament Intern de Conducta de VidaCaixa, S.A. d'Assegurances i Reassegurances a totes les persones afectades com a conseqüència de la integració d'Adeslas.

- Revisar els contractes de prestació de serveis i vinculació amb Document de Seguretat.
- Realitzar l'auditoria interna el 2011 sobre temes de seguretat i prova dels plans de contingència dels sistemes de seguretat i comunicació de les dades del client.
- Revisar les clàusules de tractament i cessió de dades de tots els productes de la Companyia per tal d'homogeneïtzar-les i adaptar-les a la nova situació conseqüència de la futura operació de Mutua Madrileña amb VidaCaixa Adeslas, així com per la substitució de "la Caixa" per CaixaBank.
- Adaptar els sistemes i la normativa interna de la LOPD com a conseqüència de la fusió d'Adeslas i de la futura operació amb Mutua Madrileña.
- Definir una política de comunicació comercial del Grup Assegurador, amb l'objectiu de garantir el compliment de la Llei general de Publicitat.
- Estendre el curs de formació sobre seguretat i confidencialitat a tota la plantilla.
- Desenvolupar un portal de facturació per a Grans Comptes.

Ètica i transparència de la informació comercial

Continuar millorant la informació als clients en els aspectes de claredat i transparència.

- Com a continuïtat de l'acció iniciada el 2009, s'ha implementat la "Guia de Redacció" al canal d'oficines de "la Caixa".
- S'han dut a terme cinc estudis per conèixer l'opinió i valoració dels clients respecte a les accions de comunicació vinculades a diferents campanyes comercials.
- El Grup es va adherir al nou document d'autoregulació del sector, "Guia de bones pràctiques en matèria d'informació prèvia a la contractació en les assegurances de salut", promogut per UNESPA.
- S'ha incorporat la imatge corporativa dels Principis per a la Inversió Responsable (PRI) i un text explicatiu del seu significat i abast en tota la informació de plans de pensions dirigida a clients.
- S'ha implantat el disseny de notes informatives adaptades a l'estàndard del sector i establert en la "Guia de bones pràctiques en matèria d'informació prèvia a la contractació en les assegurances Unit Link".
- S'ha implantat el disseny de notes informatives adaptades a l'estàndard del sector i establert en la "Guia de bones pràctiques en matèria d'informació prèvia a la contractació en les assegurances de multiriscos i automòbils".

- Continuar amb la realització dels estudis d'opinió a clients.
- Valorar la possibilitat que el Grup Assegurador compleixi els requisits i s'adhereixi a un organisme d'Autocontrol reconegut pel Banc d'Espanya.
- Continuar en la mateixa línia de difusió dels Principis per a la Inversió Responsable (PRI).
- Implantar les notes informatives de les assegurances d'assistència sanitària al model estàndard del sector per part de VidaCaixa Adeslas.

Compromís 2009

Progrés 2010

Reptes de futur

Accessibilitat als productes i serveis

Continuar desenvolupant l'accessibilitat als productes i serveis que ofereix el Grup a través de la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de barreres físiques i sensorials.

- En els canals presencials s'ha aconseguit incrementar la capilaritat territorial mitjançant la integració de les oficines pròpies i centres mèdics i dentals de VidaCaixa Adeslas, a més de les xarxes d'agents.
- Respecte a la resta de canals no presencials, s'ha ampliat l'oferta de productes que es poden contractar a través del canal telefònic.
- Possibilitat de consulta i contractació de productes a través de la pàgina web d'Adeslas, amb el servei telefònic d'assessorament i contractació "Call Me Now", atès per un agent telefònic.
- A la pàgina web de VidaCaixa Grup, s'hi han creat nous continguts i s'ha redissenyat el menú d'assegurances, a fi de facilitar la comprensió de les garanties que ofereixen els productes d'assegurances i previsió social.
- S'ha avançat en la millora de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa", amb nova informació per facilitar la comprensió al client.
- S'han desenvolupat nous elements que atorguen més autonomia al canal i faciliten l'autoservei del client.
- Totes les campanyes de VidaCaixa Grup que s'han dut a terme el 2010 per promoure l'assegurament i la previsió social, a més de ser difoses a través del portal del Grup, s'han comunicat a Línia Oberta Web.
- A través de Línia Oberta Mòbil s'han dut a terme nous desenvolupaments, dirigits a smartphones, facilitant així diverses operatives en plans de pensions, com la possibilitat de consultar la rendibilitat i les aportacions efectuades.

- Ampliar l'accés a productes i serveis asseguradors i de previsió, potenciant la venda creuada de productes a través de la xarxa d'agents comercials i la xarxa pròpia als centres de VidaCaixa Adeslas.
- Obrir noves clíniques dentals per apropar el servei a més clients de la geografia nacional.
- Mitjançant un programa de formació continuada, apropar el producte a les oficines de "la Caixa", facilitant així a tots els públics l'accés a informació de qualitat i transparència en matèria d'assegurances i previsió.
- Potenciar la proximitat del canal telefònic per oferir productes senzills, assequibles i sense reconeixements mèdics ni control de subscripció, que facilitin l'accés a la contractació immediata.
- Ampliar el servei *Call me now* d'assessorament per agent telefònic a tots els productes de la Web.
- Invertir en la millora de l'accessibilitat de les oficines pròpies (VidaCaixa Adeslas) per facilitar l'accés i el servei als clients.
- Millorar l'oferta de serveis i operatives d'assegurances i previsió per a telefonia mòbil com a repte permanent.
- Incorporar la gamma d'assegurances al segment de Banca Personal al portal Web de "la Caixa".
- També en l'entorn portal Web de "la Caixa" i Línia Oberta, es preveu continuar millorant la usabilitat de les consultes de productes d'assegurances.

Satisfacció dels clients

Mantenir l'esforç per mesurar constantment la qualitat, a fi de millorar el nivell de satisfacció dels clients i canals de distribució.

- El 2010 s'ha millorat el sistema d'enquestes a clients, amb 80.081 enquestes, i s'ha incrementat un 10% el nombre de clients entrevistats respecte al 2009, a causa de la incorporació del segment de salut i l'increment de l'activitat experimentada en la resta de rams.
- El departament de Qualitat unifica, coordina, mesura els resultats de totes les enquestes i les difon internament.
- VidaCaixa Grup també mesura la qualitat dels enquestadors. S'ha superat l'objectiu mínim del 8,5 sobre 10, millorant així els resultats del 2009.

- Avançar cap a un model comú de seguiment de la qualitat percebuda en tots els rams de la Companyia.
- Iniciar el 2011 el mesurament de qualitat del servei en reemborsos de salut i revisar l'enquesta de qualitat per a subscripció en salut.
- Mantenir un nivell elevat d'exigència als proveïdors en els quals es confia el mesurament de la qualitat percebuda.

Compromís 2009

Continuar reduint el temps mitjà dels terminis d'espera de les consultes i reclamacions.

Progrés 2010

- El 2010, el termini de resposta de les peticions procedents de la xarxa d'oficines de "la Caixa" s'ha situat en 0,78 dies, enfront de la mitjana d'1,23 dies el 2009, i només un 0,74% han tingut una contestació fora del termini estipulat.
- L'esforç realitzat per oferir el millor servei als clients en cadascun dels rams s'ha traduït en elevats nivells de satisfacció:
 - Llar (clients amb sinistre): 93%
 - Negoci (clients amb sinistre): 93%
 - Autos (assistència): 95%
 - Autos (sinistres): 92%
- Lideratge en els rànquings de satisfacció de clients elaborats per ICEA per als rams de llar i autos.

Reptes de futur

- Agilitzar la resposta a consultes i reclamacions, de manera que els clients rebin la millor atenció en termini i contingut.
- Avançar cap a un model comú de gestió de queixes, suggeriments i reclamacions en tota la Companyia, que permeti recollir, gestionar i utilitzar de manera eficient i homogènia aquesta via d'entrada d'informació de clients.
- Apostar per un model de gestió de la qualitat que asseguri un mateix nivell d'estàndards de servei en tota la Companyia.
- Revisar periòdicament el dimensionament dels equips interns i externs per assegurar el manteniment del compliment dels nivells de servei amb les peticions de les oficines de "la Caixa".

Satisfacció dels clients

Aprofundir en el model de qualitat predictiu.

- En l'àmbit de les assegurances de la llar, s'ha continuat treballant en la centralització del seguiment dels sinistres mitjançant sistemes de qualitat predictiva, consistents a facilitar informació als gestors de VidaCaixa Grup sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client en el tractament del seu sinistre.

- Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients, desenvolupant nous models predictius que permetin optimitzar esforços i actuacions.
- Mantenir el model d'assignació de càrrega de treball als proveïdors en funció del seu acompliment reflectit en les enquestes de qualitat.
- Iniciar la distribució de càrregues de treball per a proveïdors en l'assegurança de comerços.

Implantar mesures per a la millora contínua del nivell de qualitat de servei.

- L'abast de la certificació ISO 9001 a VidaCaixa Adeslas el 2010 inclou totes les zones i oficines pròpies, a més de les oficines centrals, i les 31 clíniques dentals.
- S'ha estès la certificació ISO 9001 als processos de facturació a clients i a 12 clíniques dentals més.
- S'ha finalitzat la implementació del sistema Customer Relationship Management (CRM) per als clients individuals i col·lectius, iniciat el 2009 a l'antiga SegurCaixa Holding.
- En les assegurances de salut, s'ha procedit a la modificació de la periodicitat de la facturació del copagament i l'eliminació de la caducitat de la targeta sanitària.
- S'ha procedit també a flexibilitzar el pagament a assegurats en la majoria de les assegurances.
- Al llarg de l'any 2010, la gestió realitzada pels professionals Contact Center de clients amb assegurances de salut ha permès situar el nivell de qualitat en un 8,3 sobre 10, superior al 8,08 de l'any 2009.

- Certificació ISO 9001 del Procés de Comissióment.
- Flexibilitzar el model de facturació a clients.
- Continuar en la Unitat Dental la implantació i certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat en totes les clíniques pròpies de nova obertura o incorporació.
- Potenciar l'expedient electrònic i reduir les transaccions de paper a través de la implementació del gestor documental Filenet.

Relacions amb proveïdors

Fomentar la conscienciació dels proveïdors a través de nous acords i polítiques comunes de sensibilització.

- El Grup incorpora, en els seus contractes amb proveïdors de serveis generals, una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent i actua proactivament en la difusió del seu compromís a favor de la sostenibilitat.
- L'adopció dels principis PRI en la gestió d'inversions suposa l'anàlisi de les qüestions ASG per a tots els proveïdors d'inversió.

- Mantenir l'objectiu establert.

Empleats

En línia amb els anys anteriors, VidaCaixa Grup ha mantingut el seu compromís per la creació d'ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de la plantilla, i aspira a ser cada any un millor lloc per treballar.

Compromís 2009

Compromís amb l'ocupació de qualitat

Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

Continuar amb l'aspiració de fer de VidaCaixa Grup una excel·lent empresa on treballar.

Formació i desenvolupament professional

Dissenyar un nou pla de formació.

Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i millorar-lo.

Progrés 2010

- S'ha procedit a iniciar el procés d'equiparació de les condicions laborals de tots els empleats de VidaCaixa Grup, a través d'un nou acord global.
- L'any 2010 s'han produït 21 moviments horitzontals, 5 més que el 2009, i 38 promocions verticals, de les quals el 53% corresponen a dones.

- S'ha començat a treballar en el procés d'unificació del Pla d'Acollida per a la seva implantació en tota l'organització al llarg del 2011.
- Desenvolupament d'un model de conciliació extensible a tota l'organització de VidaCaixa Grup.

- Com a prova de la ferma aposta del Grup per la formació i el desenvolupament dels empleats, el 2010 s'han efectuat un total de 639 accions de formació, amb una participació de 1.555 empleats i més de 49.000 hores impartides.
- El Grup ha continuat amb el desenvolupament de programes personalitzats dirigits als seus Directors d'Àrea i Caps de Departament, l'objectiu dels quals ha estat la millora de les seves competències i habilitats.
- S'ha desenvolupat la formació inicial dels gestors comercials sobre tots els productes llançats el 2010.

- S'ha incrementat el nivell de competències de coneixement, en l'àmbit de l'antiga SegurCaixa Holding, fins al 84%.

Reptes de futur

- Formalitzar l'acord sobre condicions laborals dels empleats de la Companyia.
- Posar en valor el nou acord global d'homogeneïtzació de condicions laborals.
- Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.

- Implantar el Pla d'Acollida en tota l'organització al llarg del 2011.
- Analitzar, definir i implantar el Pla de mesures de conciliació, sota l'àmbit de la certificació EFR, en tota l'organització.
- Implantar un Model de conciliació únic per a tota l'organització.

- Revisar la Política i Normativa Interna de Formació de la nova entitat.
- Definir i implantar el Pla de Formació 2011.
- Impartir la formació contínua als gestors comercials en els nous productes i en el desenvolupament de les habilitats de venda.
- Definir i implantar el programa de gestió del canvi segmentat per col·lectius.

- Analitzar, definir i iniciar la implementació d'un projecte que permeti desenvolupar les capacitats organitzacionals necessàries per a la consecució del Pla Estratègic.
- Redissenyar el Sistema de Gestió de competències per implantar-lo en la globalitat dels serveis centrals.

Diàleg, participació i comunicació

Fomentar una cultura participativa en què els empleats puguin aportar les seves opinions, suggeriments i idees, facilitant els canals adequats perquè això sigui possible.

- S'ha dut a terme un Pla de Comunicació Interna per difondre a tota la plantilla els objectius i projectes vinculats al nou Pla Estratègic 2011-2015.
- S'han organitzat diversos *road shows* per difondre temes puntuals relacionats amb la integració del Grup, com per exemple: la política retributiva i el projecte de venda associada de productes a clients.
- S'ha creat el Programa *Comunic@*, a través de *workshops* dirigits als quadres intermedis per tal que la comunicació interna sigui eficaç.
- S'ha celebrat la I Convenció de Directius.
- S'ha posat en marxa el programa *One to One*, amb l'objectiu d'identificar les expectatives dels empleats del Grup respecte al procés d'integració.
- S'han publicat dos números de la revista interna *Àrea Informativa*.
- S'ha posat a disposició dels empleats els canals de comunicació interna telemàtics (ràdio i Lotus Notes).
- Bústia de suggeriments i canal d'idees.
- S'han realitzat nombroses comunicacions corporatives, que el Grup envia a tots els empleats a través del correu electrònic.
- S'ha consolidat l'eina VCPS com un dels principals canals de comunicació interna per a l'equip d'empreses i col·lectius.

- Dissenyar una Intranet corporativa per a VidaCaixa Grup que abrasi tota l'estructura de la nova companyia.
- Estendre el Quadre de Comandament Integral a tots els nivells (General, Específic i Personal) als serveis centrals del nou Grup, facilitant així la comunicació de l'estratègia i la seva materialització a través dels objectius individuals i departamentals.
- Implantar el Pla de Comunicació Interna, palanquejada a la Intranet corporativa de la nova Companyia.

Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials*

- El 2010, no s'ha procedit a la unificació de criteris en els mecanismes de compensació. S'ha continuat funcionant amb els sistemes de remuneració de l'antiga SegurCaixa Holding i d'Adeslas, per separat.

- Definir una única política retributiva.
- Fer extensiu a tota la plantilla el sistema de retribució variable com a eina de compensació i d'alineament amb els objectius estratègics de la Companyia i de cada unitat organitzativa.
- Completar l'homogeneïtzació dels mecanismes de compensació.

* Nota: En aquest apartat no s'avalua el progrés, ja que els objectius s'han ajornat al 2011 a causa de la integració d'Adeslas.

Compromís 2009

Mantenir la continuïtat del Pla Família.

Complir els drets col·lectius dels empleats.

Progrés 2010

- S'ha donat continuïtat al Pla Família, en col·laboració amb la Fundació Adecco, per facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats de VidaCaixa Grup orientació i ajuda que faciliti la seva integració social i laboral.
- S'ha continuat amb el projecte Discatel, que fa possible que persones amb problemes de mobilitat puguin treballar al Contact Center des de casa.

- No s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació ni amb el procés de negociació col·lectiva.
- Compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals.

Reptes de futur

- Estendre el Pla Família al nou col·lectiu provinent de l'antiga Adeslas.
- Migrar el 70% de l'activitat del Contact Center a SERTEL, Centre Especial d'Ocupació, amb un 70% d'empleats amb discapacitat.

- Negociar i acordar amb la RLT un abast homogeni dels beneficis socials (condicions laborals) per als empleats a la nova entitat.
- Desenvolupar accions preventives.



Societat

Més enllà de la col·laboració indirecta en les activitats que desenvolupa l'Obra Social de "la Caixa", a través de la contribució que VidaCaixa Grup realitza al resultat econòmic del Grup "la Caixa", cal destacar l'activitat de prevenció per a la salut, la involucració dels empleats a nivell social, la presència institucional aconseguida i la funció social pròpia que apleix la seva activitat d'assegurament i previsió.

Compromís 2009

Contribuir a la difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament entre els ciutadans i les empreses, i al diàleg amb els grups d'interès.

Progrés 2010

- VidaCaixa Previsió Social ha posat en marxa el bloc "Guanya el teu futur", al qual s'accedeix des de l'adreça www.vidacaixaprevisionsocial.com
- Per fomentar el diàleg amb els grups d'interès, VidaCaixa Previsió Social va dur a terme una trobada amb responsables de Recursos Humans i Responsabilitat Corporativa, amb l'objectiu de conèixer la seva opinió sobre els productes de previsió social a les empreses i la seva utilitat com a instruments per consolidar la gestió dels recursos humans.
- El mes d'octubre es va organitzar per tercera vegada el Fòrum de Comissions de Control, promogut per la Comissió de Control del Pla de Pensions d'Empleats de "la Caixa".
- Convocatòria del III Premi VidaCaixa-Assegurances - Universitat de Barcelona (UB).
- L'any 2009 es va patrocinar la V Edició del Premi Edad&Vida, la investigació del qual "Valors, actituds i comportament dels ciutadans espanyols respecte a les necessitats d'estalvi i previsió per a la jubilació" s'ha desenvolupat durant el 2010.
- Des de VidaCaixa Grup s'ha continuat fomentant la participació activa dels directius i quadres intermedis en institucions del sector de l'assegurament i la previsió social, a través de conferències i ponències.
- S'ha posat a disposició dels assegurats tres nous plans de prevenció i de cures a través de la web corporativa d'Adeslas, www.adeslas.es, i el portal de prevenció www.prevencion.adeslas.es.

Reptes de futur

- Continuar promovent l'estudi i la difusió de la previsió i l'assegurament.
- Dialogar amb el Grup d'interès d'empreses i corporacions al voltant de la previsió social empresarial en el marc de la Responsabilitat Corporativa.
- Patrocinar i organitzar diversos actes de difusió i promoció de la previsió social empresarial.
- Incloure accions de promoció de la salut als membres de mutualitats de l'Estat, a través dels plans de prevenció de càncer de mama i de coll d'úter.
- Enviar recordatori de mamografia preventiva i/o recordatori de citologia.
- Dur a terme accions de formació i de conscienciació sobre el càncer.
- Incrementar la presència a les Xarxes Socials.
- Desenvolupar accions de promoció en l'àmbit de la salut infantil, específicament en diabetis, obesitat i asma.
- Introduir nous plans de prevenció.
- Crear una àrea personal a la web per introduir-hi dades, amb possibilitat de seguiment per part d'un coach/metge en plans de cures.
- Difondre consells de prevenció al Newsletter del Club Adeslas.
- Fomentar les trobades amb metges a través de xerrades i esdeveniments, en col·laboració amb laboratoris, col·legis de metges, etc.
- Continuar la col·laboració amb l'Institut per al Desenvolupament i Integració de la Sanitat (IDIS): participant en les plataformes de comunicació creades per donar a conèixer l'institut (*newsletter*, *web...*), donant suport en les accions informatives per als diversos sectors de la població (congressos, seminaris...) i afavorint l'establiment d'acords de col·laboració amb entitats, grups estratègics i mitjans de referència.

Compromís 2009

Assolir la maduresa del projecte Retorn, duent a terme noves activitats en els àmbits de personal, medi ambient i societat.

Adherir-se a iniciatives que contribueixin a la millora en responsabilitat corporativa de VidaCaixa Grup.

Progrés 2010

- Al llarg del 2010 s'han realitzat un total de 16 activitats, en col·laboració amb 15 organitzacions socials i mediambientals, i amb una contribució de 51.389 euros.

- VidaCaixa Grup, el 2009, es va sumar a la iniciativa de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, promoguda per "la Caixa" i GAVI Alliance. El 2010, i per segon any consecutiu, s'ha aprofitat la Campanya de Nadal per informar els clients d'aquesta iniciativa, i s'ha destinat a aquesta causa l'import equivalent del pressupost reservat a regals nadalencs.
- Difusió dels Principis d'Inversió Responsable entre els gestors de carteres d'inversió i, en general, entre tots els agents implicats.

Reptes de futur

- Potenciar la involucració dels empleats en la societat a través de Retorn.

- Avançar en l'acompliment a través dels principis del Pacte Mundial i dels Principis d'Inversió Responsable.

- Mantenir l'enfocament social en els obsequis nadalencs del Grup.



Medi ambient

El compromís amb el medi ambient està integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup i en el comportament dels seus empleats, que són una peça clau de la millora en l'acompliment.

Estratègia i gestió de l'impacte ambiental

Compromís 2009

Mantenir i potenciar el consum energètic responsable a través de noves iniciatives.

Aprofundir en el mesurament de la petjada de carboni de partida per tal de reduir-la.

Millorar el tractament aplicat als residus generats.

Reforçar la comunicació de sensibilització mediambiental.

Progrés 2010

- S'ha continuat amb el procés, iniciat el 2008, de racionalització dels equips d'impressió dels serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding a Barcelona i Madrid.
- S'han instal·lat noves unitats de videoconferència per facilitar la comunicació a distància i evitar desplaçaments, contribuint així a una major eficiència i un menor impacte sobre el medi ambient.

- El 2009 es va procedir a realitzar el càlcul de partida de la petjada de carboni de VidaCaixa Grup. Amb motiu del procés d'integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup, les accions de continuïtat per millorar l'impacte s'han desplaçat al 2011.

- S'ha celebrat una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina als serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding, a través de la qual –i amb la participació dels empleats– s'ha aconseguit recollir 1.781 quilos de paper, un 45% menys que el 2009.
- S'ha procedit, de dilluns a dijous entre les 23.00 h i les 6.00 h, al tancament de la llum del rètol de VidaCaixa Grup situat dalt de l'edifici de serveis centrals de Barcelona.
- La quantitat de paper reciclat el 2010 s'ha incrementat 7 punts percentuals respecte al 2009.

- S'ha llançat el 2010 la campanya "Ha arribat l'hora de cuidar el pacient més important: el nostre planeta" per sensibilitzar tots els empleats de serveis centrals, centres mèdics i oficines pròpies de VidaCaixa Adeslas.
- VidaCaixa Grup ha continuat sensibilitzant els empleats de serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding a Barcelona i Madrid en l'ús responsable de l'energia al centre de treball.

Reptes de futur

- Continuar implementant mesures per reduir el consum energètic.
- Potenciar l'ús de la videoconferència.
- Realitzar noves campanyes i comunicacions de sensibilització per reduir les emissions dels desplaçaments dels empleats al seu lloc de treball.

- Estudiar mesures per reduir la petjada de carboni.

- Celebrar una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina.
- Mantenir la implementació de mesures dirigides a reduir el volum de residus generats.

- Continuar amb la política de sensibilització dels empleats de VidaCaixa Grup.

1.4

Reconeixements i premis

El compromís de VidaCaixa Grup amb la gestió responsable es tradueix en una millora de la percepció per part dels grups d'interès. En aquest sentit, VidaCaixa Grup ha aparegut al lloc 47è del Rànquing General d'Empreses de l'estudi MERCO, que avalua la reputació de les principals empreses del país. VidaCaixa Grup ha estat la segona empresa que ha escalat més posicions en aquesta última edició, ja que ha passat de la posició 90 a la 47.

També fruit de l'esforç innovador i la bona gestió dels seus productes i serveis, VidaCaixa Grup ha estat guardonada el 2010 amb diversos premis que reconeixen la seva excel·lent tasca.

- En el marc de la Primera Edició dels Premis Executius Catalunya, van ser atorgats el Premi a la Millor Trajectòria Professional al President de VidaCaixa Grup, Ricard Fornesa, i el Premi Servei al Client al Director General de VidaCaixa Grup, Màrius Berenguer.
- Morningstar i "elEconomista" van lliurar a VidaCaixa el Premi al Millor Pla de Pensions de Renda Fixa pel seu producte "PlanCaixa Ambició". Aquesta categoria concentra el 42% del patrimoni total gestionat en plans de pensions a Espanya. Entre els aspectes més destacats que expliquen la seva elecció, hi ha el manteniment de la rendibilitat del producte en els últims cinc anys i el fet d'haver aconseguit rendibilitats superiors a les de productes similars de la competència en almenys tres dels últims cinc anys.
- Així mateix, VidaCaixa Grup ha obtingut també els premis a la Millor Gestora de Plans de Pensions de Renda Fixa i de Renda Mixta, atorgats pel diari *Expansión* i la consultora financera Interactive Data. De la mateixa manera, el Pla de Pensions "PlanCaixa Ambició" va ser reconegut també com a Millor Pla de Pensions de Renda Fixa de l'any 2010. Aquest és el tercer any consecutiu que VidaCaixa Grup aconsegueix 3 dels 6 premis atorgats a plans i gestores de pensions.



Lliurament de premis del diari *Expansión*.

- En l'àmbit de la qualitat, el Contact Center de clients d'Adeslas ha millorat l'índex de satisfacció, ja que ha obtingut una valoració de 8,30 sobre 10 el 2010. Aquesta aspiració per aconseguir la millora de la satisfacció del client ha estat reconeguda amb el Premi al Millor Servei de Fidelització i Retenció, en la categoria d'Excel·lència de l'Atenció Telefònica, en la 1a Edició de Premis Contact Center, organitzada per la revista *Contact Center*.

- Finalment, fruit de l'esforç constant en innovació, VidaCaixa Grup ha estat guardonada amb el II Premi a la Innovació, que concedeix ICEA. Aquest reconeixement ha estat al desenvolupament d'una aplicació per a la localització i el seguiment dels sinistres de la llar, que ofereix informació geogràfica quan es reporta un sinistre. Aquesta aplicació millora la capacitat de reacció davant fets rellevants que poden afectar més d'un habitatge o assegurat, ja que s'anticipa –en els casos en què això és possible– a la pròpia declaració del sinistre per part del client. A més, permet conèixer l'impacte que un fenomen meteorològic de gran magnitud pot suposar sobre la gestió de VidaCaixa Grup i facilita el procés de peritatge.



Lliurament de Premis a la Innovació d'ICEA.