



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.



1

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

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	• 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	• 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	• Àrea Informativa, 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. • Connecta't. • Canal Idees (Innova).
Proveïdors	• 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	• Obra Social "la Caixa". • Retorn. • 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		
Importància per als grups d'interès	Maduresa del tema	
	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'assegurança 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

Progrés 2010

Reptes de futur

Lideratge en gestió sostenible de les inversions, solvència i control de risc

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).

- 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.

- Mantenir el compromís actiu: participació en fòrums, 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 produeixin a nivell de la indústria.

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

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

- Consolidar la posició SRI estratègica amb increments graduals.

Mantenir un elevat nivell de solvència.

- 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.

- 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.

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

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

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 assegurí 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	Progrés 2010	Reptes de futur
Compromís amb l'ocupació de qualitat	Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.	• 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.	• 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.
Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats	Continuar amb l'aspiració de fer de VidaCaixa Grup una excel·lent empresa on treballar.	• 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.	• 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.
Formació i desenvolupament professional	Dissenyar un nou pla de formació.	• 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.	• 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.
	Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i millorar-lo.	• S'ha incrementat el nivell de competències de coneixement, en l'àmbit de l'antiga SegurCaixa Holding, fins al 84%.	• 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 abraci 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 amb els drets laborals	Compromís 2009	Progrés 2010	Reptes de futur	
	Mantenir la continuïtat del Pla Família.	• 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.	• 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.	● ● ●
	Complir els drets col·lectius dels empleats.	• 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.	• 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.

La funció social de l'activitat d'assegurament i de 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	Progrés 2010	Reptes de futur
	Mantenir i potenciar el consum energètic responsable a través de noves iniciatives.	• 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.	• 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.
	Aprofundir en el mesurament de la petjada de carboni de partida per tal de reduir-la.	• 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.	• Estudiar mesures per reduir la petjada de carboni.
	Millorar el tractament aplicat als residus generats.	• 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.	• 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.
	Reforçar la comunicació de sensibilització mediambiental.	• 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.	• Continuar amb la política de sensibilització dels empleats de VidaCaixa Grup.

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.



2

Relacions amb els clients

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Una sòlida base de clients

5,9 milions de clients, un 74% més que el 2009, han dipositat la seva confiança en VidaCaixa Grup

Amb la integració d'Adeslas, són prop de 5,9 milions les persones que han atorgat la seva confiança a la gestió i als productes d'assegurament i previsió social de VidaCaixa Grup.

El 2010, més de 2,5 milions de nous clients particulars s'han integrat al col·lectiu d'assegurats i partícips de VidaCaixa Grup, la qual cosa confirma un any més el creixement sostingut experimentat des de la creació de la Companyia el 1992.

Evolució del nombre de clients de VidaCaixa Grup

milions



En el negoci de grans clients corporatius i col·lectius, més de 1.700 empreses i organismes continuen atorgant la seva fidelitat a VidaCaixa Grup. Addicionalment, més de 100.000 pimes i empresaris autònoms han dipositat la seva confiança en la gamma de productes específicament dissenyats per a aquest col·lectiu.

Distribució dels clients de VidaCaixa Grup	2010
Clients negoci particulars	3.140.750
Clients negoci pimes i autònoms	378.521
Clients negoci empreses	2.734.587

Distribució del nombre de clients empreses i col·lectius	2010
Pimes	47.150
Empresaris autònoms	56.931
Companyies multinacionals	812
Companyies que formen part de l'IBEX 35	29
Organismes públics	919

Productes enfocats a les necessitats dels clients

El 2010, VidaCaixa Grup ha llançat 11 nous productes d'assegurament i previsió social

El disseny dirigit a cobrir les necessitats d'assegurament i previsió social dels clients és la prioritat de VidaCaixa Grup. Al llarg del 2010, l'oferta del Grup s'ha ampliat amb onze nous productes.

Amb aquesta nova oferta de productes, d'una banda, s'amplia l'oferta a nous col·lectius, com per exemple les pimes, que són un sector estratègic del Grup, i de l'altra, s'amplia l'oferta amb nous serveis i noves cobertures no disponibles anteriorment (n'és un exemple Adeslas Visión).

En l'àmbit de l'estalvi, s'han dut a terme dues emissions de la Llibreta Futur, la tradicional assegurança dotal de VidaCaixa, i s'han comercialitzat cinc nous plans de pensions individuals –el PlanCaixa 4 Plus II, el PlanCaixa 4 Plus III, el PlanCaixa 5 Flaix, el PlanCaixa Moment i el PlanCaixa Tàndem–, que contribueixen a completar l'extensa cartera de productes individuals d'estalvi per a la jubilació de VidaCaixa Grup.

Disseny de productes específics per a cada segment de clients

En línia amb l'esforç innovador de VidaCaixa Grup, l'any 2010 cal destacar el llançament del PlanCaixa Tàndem, un producte d'estalvi-previsió especialment dissenyat per als clients del segment de Banca Privada i Banca Personal, que combina un pla de pensions amb un pla de previsió assegurat.



Amb l'objectiu de donar solucions per al finançament eficient de les situacions de dependència, i dins del marc legislatiu establert en la Llei de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència, l'any 2009 la Companyia va incorporar a un dels seus productes amb més acceptació i tradició, com és la Renda Vitalícia, una nova cobertura de dependència severa i gran dependència. Així, amb aquests productes, després del pagament d'una prima inicial, l'assegurat comença a percebre una renda mensual amb caràcter vitalici, i pot escollir la modalitat de termini de garantia i tipus d'interès que s'ajusti més a les seves necessitats, des d'annual fins a vitalici.

En l'àmbit de la salut s'han comercialitzat 5 nous productes amb cobertures àmplies i flexibles

A la seva defunció, els beneficiaris perceben un capital. En cas de patir una situació de dependència severa o gran dependència, la nova cobertura ofereix als assegurats la possibilitat d'incrementar la renda mensual percebuda. Cal destacar que l'any 2010, gràcies a l'adequat disseny del producte i a la situació favorable en les corbes de tipus d'interès, la Renda Vitalícia ha tingut un desenvolupament extraordinari, amb més de 1.800 milions d'euros captats en primes.

D'altra banda, en el negoci de risc i, concretament, en l'àmbit de salut s'han llançat cinc nous productes amb cobertures àmplies i flexibles, que s'adaptin a les necessitats específiques de les famílies. Cal esmentar, en aquest sentit, els productes VidaCaixa Quadre Mèdic Família i Adeslas Família, que tenen la particularitat d'incloure assistència dental a un preu molt equilibrat, atès que els assegurats menors de 45 anys que els contracten paguen el mateix independentment de la seva edat o gènere.

A més, en la major part de les modalitats (exceptuant el producte de reembors i les modalitats per a pimes) es facilita l'accés a assistència sanitària privada a un rang més gran de població, tot ampliant 5 anys la possibilitat de contractació d'aquests productes, i situant l'edat límit de contractació en els 70 anys. Addicionalment, s'ofereix la possibilitat de contractar aquest producte als clients de més de 70 anys si en la mateixa pòlissa hi ha com a mínim 3 assegurats menors de 61 anys.

Així mateix, els nous productes Adeslas Visión i Adeslas Visión Plus combinen l'assistència sanitària oftalmològica amb serveis i material òptic per a l'assegurat, sense necessitat de copagament i amb un preu molt competitiu, una necessitat que no estava coberta anteriorment per l'oferta de VidaCaixa Grup.

Adeslas Família: assistència sanitària per a tota la família amb un preu únic

El nou producte Adeslas Família, adreçat a famílies amb més de dos membres, facilita una cobertura integral d'assistència sanitària i dental amb un preu molt equilibrat, ja que tots els menors de 45 anys paguen la mateixa prima.

Molts dels serveis dentals estan coberts sense cap cost addicional i alguns dels tractaments permeten estalvis que poden arribar fins a un 50%.

Entre les cobertures més importants destaquen:

- Accés directe a medicina general, pediatria i totes les especialitats mèdiques.
- Proves diagnòstiques d'alta tecnologia, anàlisis clíniques, estudis radiogràfics, PET-TAC, mamografies, proves genètiques per a la detecció de malalties, hospitalització amb o sense intervenció quirúrgica, pròtesis, marcapassos, etc.
- El part i l'assistència que hi està relacionada.
- Trasplantaments de còrnia i medul·la òssia.
- Tractaments especials com oxigenoteràpia ambulatoria, psicoteràpia, etc.
- Assistència sanitària estrangera.

A més, permet l'accés a un quadre mèdic format per més de 30.000 professionals sanitaris, 1.580 centres d'atenció medicoassistencial, 219 punts d'atenció al públic, 269 centres hospitalaris, més de 1.000 odontòlegs i 155 clíniques dentals Adeslas.



També el 2010 s'han efectuat llançaments de nous productes per al segment d'autònoms. Amb motiu de l'aprovació de la Llei de Protecció per Cessament d'Activitat dels Treballadors Autònoms, l'objectiu de la qual és facilitar un sistema de protecció a través de la Seguretat Social a aquells treballadors autònoms que es vegin obligats a cessar en l'activitat per causes alienes a la seva voluntat, VidaCaixa Grup ha creat una solució perquè aquest col·lectiu pugui cotitzar voluntàriament i així poder optar a aquesta prestació. Es tracta del nou mòdul de prestació econòmica per incapacitat temporal adreçat a treballadors autònoms, que pot ser contractat voluntàriament per cadascun d'aquests assegurats que disposin d'una pòlissa d'assistència sanitària d'Adeslas Pimes.

Respecte a les millores aplicades en la cartera de productes, cal esmentar les implementacions realitzades en els productes de Salut Reembors per a pimes. Aquest producte permet al col·lectiu escollir qualsevol metge i centre que desitgi sense restringir-lo a un quadre mèdic predeterminat, amb la qual cosa s'atorga més flexibilitat a l'assegurat.

Finalment, cal destacar que, amb l'objectiu d'oferir al client més serveis i beneficis com més gran sigui la seva vinculació amb la Companyia, es duen a terme diverses accions d'aplicació de descomptes per la contractació d'altres assegurances. N'és un exemple la campanya multiAssegurances. Com més gran és el nombre de productes que el client té assegurats a VidaCaixa Grup, més gran és la promoció que rebrà, de manera que pot arribar a aconseguir fins a 500 euros en una targeta regal. A més, la Companyia duu a terme diferents accions de fidelització com, per exemple, el programa de prevenció de càncer de mama per als clients de VidaCaixa Salut.



Una cultura orientada a la innovació i al servei al client

Tecnologia al servei del client

La integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup ha suposat el repte d'unificar els sistemes de gestió i informació amb l'objectiu de funcionar com una única companyia. Al llarg del 2010 s'ha treballat de manera intensa en aquest àmbit, i es preveu que la majoria de sistemes estiguin unificats el 2011.

Com a prova d'això, cal destacar la inversió de 27,5 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació realitzada el 2010 amb l'únic objectiu de continuar amb la millora del servei que es presta al client. A més, la inversió efectuada en projectes de R+D ha estat d'1 milió d'euros.

Entre les principals actuacions dutes a terme el 2010, cal destacar:

- L'elaboració del Pla de Sistemes 2011-2015, que recull els elements següents:
 - El nou disseny de l'arquitectura de sistemes.
 - La unificació del sistema de plataformes de Recursos Humans de l'antiga SegurCaixa Holding i Adeslas.
 - Eines de suport per a la implementació, seguiment i avaluació de resultats del Pla Estratègic de VidaCaixa Grup.
 - Eines per al disseny de nous productes.
 - Eines per millorar l'ergonomia dels processos de simulació i comercialització.
- S'ha realitzat un projecte d'anàlisi i disseny de la pàgina web www.vidacaixa.previsiosocial.com per millorar-ne la usabilitat. En aquest redisseny s'hi han incorporat novetats, com un canvi en l'enfocament de la comunicació, passant d'una orientació de producte a una altra basada en solucions específiques per a cadascun dels segments. També s'ha potenciat l'àrea d'informació corporativa i de serveis, així com els apartats d'accés i contacte, alhora que s'han dissenyat noves funcionalitats i millores en la plataforma on-line per als clients.
- S'ha desenvolupat una aplicació per a telèfons mòbils que facilita l'accés a diferents serveis per part dels clients. Els assegurats poden descarregar-se al mòbil tots els telèfons de contacte que puguin necessitar de la Companyia, sempre que es disposi d'accés a Internet. Així mateix, s'ha dut a terme una agrupació de productes per famílies i, mitjançant la utilització d'una sèrie d'icones, es facilita la selecció del producte requerit. Aquest projecte és el primer que es desenvolupa en el canal mòbil, canal que es continuarà potenciant en el futur.



SegurCaixa Mòbil

Amb el portal mòbil de SegurCaixa Holding podrà accedir de forma ràpida i en qualsevol moment als principals telèfons de contacte de la companyia.



Introdueixi el seu número de mòbil i premi el botó "Enviar".
Automàticament, rebrà un sms amb els passos a seguir per a completar la descàrrega.

Com funciona

Mòbil

Enviar



- Llar**
Assegurança destinada a cobrir els danys que es produeixen més sovint a l'habitatge, tant al continent (parets, teixits, finestres...) com al contingut (mobles, roba...).
- Vehicles i motos**
L'assegurança de vehicles que ofereix les cobertures més àmplies i el servei i les garanties més complertes.
- Salut**
Assegurança d'assistència sanitària privada amb un dels quadres mèdics més àmplis i una relació de cobertures més completa.
- Vida**
Orientació mèdica.
- Atur / incapacitat laboral**
Assegurança destinada a cobrir les prestacions d'atur o d'incapacitat temporal, segons les condicions de la pòlissa.
- Repatriació**
Consulta i gestió dels tràmits de repatriació.
- Negoci**
Assistència en el comerç, serveis urgències de 24h.
- Des de l'Estranger**
Sol·licitud d'assistència des de l'estranger.

- 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 SegurCaixa Llar.

“VidaCaixa Grup comercialitza els seus productes a través d’una estratègia multicanal per oferir al client la plataforma de relació més adequada a les seves necessitats particulars”

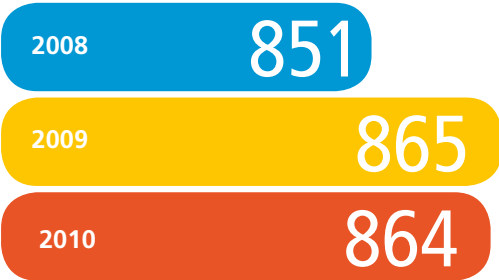
La innovació, una aposta permanent

Els empleats de VidaCaixa Grup estan alineats amb la innovació i la millora contínua en el servei al client. És per això que es fomenten i es faciliten diferents canals interns perquè puguin expressar les seves opinions, suggeriments i idees, i generar així valor compartit per al Grup i per als clients.

El 2010, els empleats de VidaCaixa Grup i les oficines de “la Caixa” han aportat un total de 864 noves idees innovadores

En línia amb els anys anteriors, s’ha mantingut constant el volum d’idees rebudes. En total, el 2010 els empleats 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. La disminució de les idees procedents de VidaCaixa Grup es deu a la complexitat del procés d’integració realitzat el 2010 i a la focalització dels esforços en el desenvolupament dels múltiples projectes de què consta aquest procés. L’increment de les idees aportades per la xarxa d’oficines de “la Caixa” és degut a l’augment significatiu de la comercialització de nous productes de VidaCaixa Grup al llarg del darrer any. El 2011, el programa d’Idees s’estendrà a tot el perímetre actual del Grup, i es reprendran les mesures d’incentivació de la innovació.

Nombre d’idees rebudes



SegurCaixa Maps, una idea pràctica per al client

De la feina d’investigació i desenvolupament de l’equip de treball del programa Idees, en sorgeixen, entre d’altres, iniciatives com SegurCaixa Maps.

SegurCaixa Maps és un producte que millora la gestió en les assegurances de la llar, pel fet que actua abans que el client es posi en contacte amb la Companyia. El funcionament d’aquest sistema d’alerta consisteix en el següent: quan es detecta un sinistre, es busca si a la zona hi ha algun client de la Companyia i, en el cas que n’hi hagi cap, es dona ordre a l’oficina de “la Caixa” més propera. D’aquesta manera, es pot conèixer quantes persones podrien necessitar ajuda i millorar així la gestió.

Aquest projecte va ser guardonat amb el “II Premi a la Innovació en Assegurances”, que convoca ICEA, en la categoria de ‘Distribució, Servei i Procés’. El jurat dels premis va valorar positivament l’anticipació a la declaració del sinistre, la gestió dinàmica dels professionals, la facilitació de la feina dels pèrits i els beneficis paral·lels d’aquest producte.



Lideratge en gestió sostenible de les inversions, solvència i control de risc

Avanços en l'aplicació dels Principis d'Inversió Responsable: PRI

VidaCaixa ha estat activa en l'aplicació de criteris de sostenibilitat en les inversions

VidaCaixa Grup és conscient de l'efecte que poden tenir sobre les carteres d'inversió les pràctiques responsables respecte a qüestions Ambientals, Socials i de bon Govern (ASG), per la qual cosa les considera en l'anàlisi de les empreses que puguin ser objecte de les seves inversions.

La Inversió Socialment Responsable (ISR) de VidaCaixa Grup no és cap novetat. Des del 2001, el Grup ha estat actiu en l'aplicació de criteris de sostenibilitat en les inversions, com la utilització de qüestionaris de seguiment, la incorporació de pràctiques d'inversió socialment responsables i la utilització de criteris d'exclusió d'inversions que no tenen en compte els aspectes ASG.

En aquest sentit, VidaCaixa Grup té el convenciment que la inversió socialment responsable, a més d'aportar beneficis per a la societat a llarg termini, no renuncia a la rendibilitat respecte a les inversions tradicionals i s'incorre en menys riscos i, per tant, s'optimitza el binomi rendibilitat-risc.

El 2009, VidaCaixa Grup va fer un definitiu pas endavant amb l'adhesió a la iniciativa dels Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), convertint-se d'aquesta manera en la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions estatal que assumia els principis del PRI per al total d'inversió efectuada tant en assegurances de vida com en plans de pensions.



A través de la incorporació dels principis del PRI, VidaCaixa Grup assegura que totes les inversions gestionades pel Grup garanteixen el compliment de criteris d'inversió socialment responsable. En aquest sentit, VidaCaixa Grup es compromet a analitzar les seves inversions des d'aquesta triple perspectiva i, per tant, garanteix la possibilitat de descartar aquelles inversions que, si bé poden ser rendibles a curt termini, no segueixen aquests principis.

En línia amb l'objectiu de promoure els principis del PRI entre els gestors i proveïdors 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 i que va consistir a informar-los sobre aquesta matèria amb l'objectiu de reforçar el circuit ISR de selecció externa d'actius. En aquest sentit, cal destacar la bona acollida i predisposició per part de les 22 gestores amb les quals es va dialogar sobre les prioritats manifestades per VidaCaixa Grup i el seu alineament amb els Principis del PRI, establertes a través del procés de diàleg realitzat.

A més, el 2010 s'ha emplenat el primer informe de progrés del PRI, on VidaCaixa Grup dóna compte del seguiment dels principis, així com dels principals avanços i projectes amb relació a l'aplicació dels PRI.

“El compromís de VidaCaixa Grup és molt valuós perquè transmet a altres actors del mercat espanyol el poderós missatge que els PRI són un marc important i incipient per als inversors convencionals”
James Gifford

L’origen dels PRI i la seva situació actual a Espanya

(Extracte de l’entrevista a James Gifford, director executiu dels PRI, publicada a l’InfoVidaCaixa Previsió Social)

La iniciativa PRI està catalitzant autèntiques millores en la percepció que els inversors tenen dels temes ASG, ja que se centra en polítiques i processos al voltant de la integració, el compromís i la transparència.

Aquests canvis en la conducta dels inversors es manifesten, sobretot, en l’activitat d’inversió responsable pròpia de la qual informen els signataris del PRI. El 2009, per exemple, va créixer un 25% el nombre de propietaris actius, com fons de pensions que incloïen elements d’inversió responsable en els seus contractes amb gestors d’inversions externs.

Amb només 12 signataris, el nombre d’inversors espanyols adherits al PRI és relativament baix en comparació amb països com el Regne Unit, amb més de 60 signataris, França amb 32, Alemanya amb 31 i Estats Units amb més de 90.

Solvència i cultura de control

VidaCaixa Grup duu a terme una gestió solvent de les seves inversions

La solvència de VidaCaixa Grup ha estat una característica del Grup, des dels seus inicis ja fa més de 100 anys, quan “la Caixa” va emetre la primera llibreta de pensió.

El Grup duu a terme una gestió solvent de les inversions basada en la prudència, la responsabilitat i l’eficàcia, tot garantint uns nivells de reserves per damunt del nivell legal exigít. Aquest compromís amb la gestió responsable i sostenible s’ha traduït en una confiança creixent per part dels seus gairebé 6 milions de clients el 2010 i un volum de més de 33.000 milions d’euros gestionats.

Com a líder del mercat en previsió social complementària, VidaCaixa Grup, a més de gestionar amb criteris responsables i sostenibles, participa de manera proactiva i voluntària en iniciatives que promouen la solvència de les entitats asseguradores. En aquest sentit, cal esmentar la Guia de Bones Pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu, promogudes per UNESPA, el Projecte Solvència II de la Unió Europea o el Grup de Treball de RSC GenCat.

En el marc del Projecte Solvència II, la directiva del qual va ser aprovada el 2009, VidaCaixa Grup col·labora amb el Grup de treball d’UNESPA per a la implementació de totes les mesures que es posaran en marxa a partir del 2012. Aquest procés ha culminat amb la publicació del primer Esborrany del Reglament de Solvència a finals del 2010, el qual estableix les bases que garanteixen la viabilitat i sostenibilitat de les empreses asseguradores, així com l’establiment del seu règim de supervisió i mesurament del capital exigít en funció del risc.

A més, 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.

Finalment, i en línia amb el procés iniciat en anys anteriors, VidaCaixa Grup ha continuat amb el disseny del model propi intern per tal que el mesurament del risc sigui més exhaustiu. Per això, i d'acord amb el pla previst, s'ha avançat en els tres objectius principals següents:

- Millorar en la valoració del risc per tenir capacitat d'optimitzar els requeriments de capital en el futur.
- Conèixer en profunditat i de manera sistemàtica aquests riscos sota metodologies avançades.
- Integrar la gestió d'aquests riscos i els seus paràmetres de consum de capital en els processos del Grup, especialment en el disseny de productes, subscripció, tarificació, provisionament i reassegurança. VidaCaixa Grup continuarà treballant en aquest últim objectiu en els pròxims anys, atès que és la base fonamental per a l'aprovació del model.

Com a principal avanç en aquest àmbit, cal esmentar la presentació davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions de la presol·licitud de model parcial intern per a la seva aprovació.

La precisió en el mesurament i el seguiment dels riscos és un factor clau que garanteix la solvència del negoci. Per això, VidaCaixa Grup ha dut a terme diverses accions amb l'objectiu de garantir la supervisió i el control intern. En aquest sentit, cal destacar la finalització el 2010 de la millora en l'aplicació de gestió de riscos i control intern.

“VidaCaixa Grup ha dut a terme diverses accions per incrementar el mesurament del risc amb l'objectiu de mantenir la garantia de solvència del Grup”

Seguretat i transparència en la relació amb els clients

VidaCaixa Grup ha continuat millorant els mecanismes que garanteixen la seguretat i la transparència envers els seus clients

La confiança dels clients en VidaCaixa Grup se sustenta en l'àmplia gamma de productes comercialitzats, en la gestió excel·lent que realitzen els seus 2.634 professionals i en l'establiment de relacions basades en la seguretat i la transparència.

Intimitat i confidencialitat en la informació al client

Una de les prioritats de VidaCaixa Grup és el respecte a la intimitat i a la confidencialitat del client. El 2010 s'ha mantingut aquest compromís, a través d'una escrupolosa gestió basada en l'establiment de mesures preventives que van més enllà de l'estricta compliment de la llei. Entre les mesures que VidaCaixa Grup té implantades per assegurar un entorn d'intimitat i confidencialitat per al client, cal destacar-ne les següents:

- L'adequació de les mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i confidencialitat dels clients en el marc del Reial Decret 1720/2007, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de caràcter personal (LOPD), i el període transitori del qual va finalitzar el 2010.



- L'edició, i la seva posterior difusió entre tots els empleats de VidaCaixa Grup, del butlletí periòdic semestral, dins del Pla de Divulgació d'Informació i LOPD, que s'estructura en els apartats següents:
 - Seguretat de la informació: s'hi mostra com s'agrupen les dades personals en els diferents fitxers declarats a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.
 - Les normes, reglaments, procediments i el seu compliment per a tots els empleats de l'organització.
 - Notícies i novetats relacionades amb aspectes de la seguretat i confidencialitat dels clients.

El 2010 VidaCaixa Grup no ha rebut cap sanció per vulneració de la intimitat o fuga d'informació confidencial dels seus clients

- El desenvolupament d'un document estàndard de compliment de la LOPD, que es facilita a tots els clients del negoci col·lectiu que ho sol·liciten.
- La difusió d'una carta de condicions per als mediadors que són membres d'ADECOSE (Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances), en la qual s'adapta la legislació en matèria de blanqueig i cessió de dades de clients.
- La realització d'un curs de formació específic sobre temes de seguretat i confidencialitat per part de l'antiga SegurCaixa Holding. El 2011, es preveu ampliar l'abast del curs a tota la plantilla del Grup.
- La revisió de clàusules de tractament i cessió de dades de tots els productes de la Companyia per homogeneïtzar-les i adaptar-les al nou entorn, després de la integració d'Adeslas.
- Realització d'una nova Jornada Anual per a la Millora del Paisatge de l'Oficina per fer complir els requeriments de seguretat de fitxers no automatitzats.
- Extensió de l'aplicació del Reglament Intern de Conducta de VidaCaixa, S.A. d'Assegurances i Reassegurances a totes les persones que s'ha considerat que quedaven afectades per l'àmbit d'aplicació d'aquest reglament com a conseqüència de la integració d'Adeslas.

Algunes de les activitats previstes per a l'any 2010, com la revisió dels contractes de prestació de serveis i vinculació amb el document de seguretat, així com l'auditoria biennal sobre temes de seguretat de les dades de clients, han estat posposades al 2011 com a conseqüència del procés d'integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup.

Ètica i transparència de la informació comercial

En línia amb les actuacions d'anys anteriors, VidaCaixa Grup ha continuat amb el seu esforç per millorar la informació als seus clients

VidaCaixa Grup està compromesa a oferir informació clara, exacta i fidedigna, a través de les seves comunicacions, a fi de facilitar als clients la presa de decisions.

Com a continuïtat a l'acció iniciada el 2009, consistent en la creació d'una Guia de Redacció adreçada als empleats involucrats en l'elaboració de comunicacions que s'envien als clients, l'any 2010 s'ha procedit a la seva implementació en el canal d'oficines de "la Caixa".

També en línia amb els anys anteriors, s'han dut a terme cinc estudis per conèixer l'opinió i la valoració dels clients respecte a les accions de comunicació vinculades a les campanyes comercials Professional Multiestrella, VidaCaixa Salut Individual, VidaCaixa Salut Pimes i Plans de Pensions. En tots els estudis efectuats, la valoració per part dels clients sobre la informació aportada sobre els productes ha estat valorada com a "ben" o "molt ben explicada".

En aquest àmbit cal esmentar que VidaCaixa Grup, a més de complir la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors, assumeix els codis d'autocompliment, com el Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO).

VidaCaixa Grup està compromesa amb la transparència de la informació que subministra als seus clients

Cal destacar també la col·laboració amb institucions de l'àmbit de les assegurances i de la previsió social, com UNESPA, la Patronal de l'Assegurança a Espanya, difonent i aplicant els principis de la seva Guia de Bones Pràctiques relatius a la transparència de la informació subministrada als clients, tant en la fase prèvia informativa com en el contracte. En línia amb aquest compromís, el 2010, VidaCaixa Grup ha procedit a l'adaptació del seu portal corporatiu d'Internet i a efectuar ajustaments en les notes informatives d'alguns dels seus productes de multirisc i automòbils.

Mesures per facilitar la comprensió de la informació sobre productes d'assegurament i previsió social

- Redacció d'apunts i notes a peu de pàgina.
- Incorporació d'exemples que ajudin a entendre el càlcul de les tarifes.
- Inclusió en una sola pàgina de les principals dades de la pòlissa contractada, de manera clara i intel·ligible, la qual cosa permet a l'assegurat conèixer:
 - Els termes i condicions del servei contractat.
 - El tipus d'assegurança.
 - La prima.
 - La durada del contracte.
 - Les cobertures i també els seus límits.

Adicionalment, VidaCaixa Grup es va adherir el 2010 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. Aquesta nova guia té com a principal objectiu facilitar als consumidors la comparació entre les diverses modalitats de les assegurances de salut, abans que la contractin. VidaCaixa Adeslas es va adherir a aquesta iniciativa a final d'any, la corresponent implementació de la qual és prevista per al 2011.

Respecte al newsletter trimestral de VidaCaixa Previsió Social, també s'hi han realitzat canvis, focalitzant els temes d'interès en previsió social i millorant el tractament de les novetats i la transparència de la informació.

Així mateix, a la pàgina web de VidaCaixa Grup, www.vidacaixa.com, 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. En aquest sentit, s'ha creat la secció "Sabies que...?", vinculada a assegurances de la llar, en la qual, entre altres temes, s'explica el servei de protecció jurídica.

"També a la pàgina web del Grup s'ha redissenyat el menú d'assegurances, i s'han creat nous continguts per facilitar-ne la comprensió"

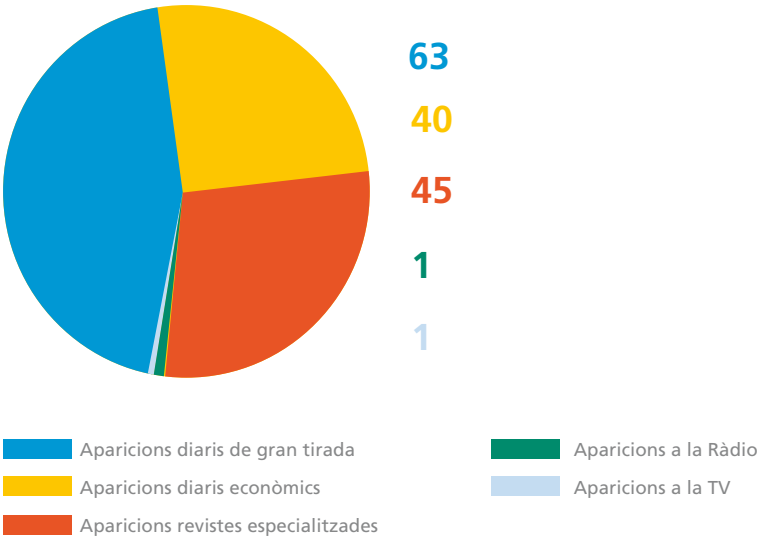
Finalment, i després de l'adhesió als Principis per a la Inversió Responsable (PRI), VidaCaixa Grup s'ha compromès amb el seu compliment i difusió. Per fer-ho, ha incorporat la imatge corporativa dels PRI i un text explicatiu del seu significat i abast en tota la informació de plans de pensions dirigida als seus clients.

Alguns exemples de millora de la transparència en la informació

- En les assegurances d'invalidesa, s'hi s'exposen de manera inequívoca els criteris i les variables per qualificar el sinistre o grau de minusvalidesa i es garanteix la canalització de les queixes o reclamacions dels clients, alhora que s'informa els prenedors del seu dret al desistiment, quan sigui procedent.
- En els qüestionaris de salut es recorda la necessitat i la utilitat que el contractant llegeixi les preguntes del qüestionari i que respongui de manera honesta i fidedigna. Així mateix, s'informa que la informació facilitada es manté emmagatzemada i custodiada en fitxers d'alta seguretat.
- En les assegurances d'estalvi s'informa de les condicions de la garantia oferta i de l'interès tècnic garantit, i en els productes Unit-linked s'informa que el prenedor de l'assegurança és qui assumeix el risc de la inversió vinculada al contracte.
- Es notifiquen als contractants de Plans de Previsió Assegurats i Plans de Pensions les condicions necessàries per obtenir-ne la liquiditat d'acord amb els criteris legals establerts.
- En les assegurances de la llar, VidaCaixa Grup renuncia a l'aplicació de la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import i facilita una valoració orientativa, amb l'objectiu d'evitar possibles infraassegurances.
- En l'àmbit de la previsió social per a col·lectius i empreses s'han desenvolupat iniciatives per a la difusió d'aquests productes, com el bloc de VidaCaixa Previsió Social, amb la col·laboració del diari econòmic *Expansión*.

La transparència de la informació és un compromís que va implícit també en la comunicació que VidaCaixa Grup difon als mitjans. Al llarg del 2010, la Companyia ha enviat un total de 15 notes de premsa, ha redactat 25 col·laboracions i ha realitzat 4 entrevistes, la qual cosa ha suposat un total de 150 aparicions als mitjans, tant diaris de gran tirada i econòmics com revistes especialitzades. Els principals moments de comunicació van ser els resultats obtinguts, el procés d'integració d'Adeslas a SegurCaixa Holding, l'aprovació de la fusió per part de les Juntes de totes dues companyies, el nom de VidaCaixa com a nova denominació del Grup, el llançament de nous productes i serveis i temes diversos com estudis efectuats.

Aparicions als mitjans de comunicació



Roda de premsa de VidaCaixa Grup.

VidaCaixa Grup disposa de la xarxa d'oficines de "la Caixa", la més extensa del país, amb més de 5.400 punts d'atenció al client

VidaCaixa Grup aspira, amb la integració d'Adeslas el 2010, a convertir-se en referència del mercat assegurador espanyol, amb una oferta multiram, multisegment i multicanal.

En aquest sentit, desenvolupa propostes de valor integrades, que es fonamenten en un enfocament orientat a les necessitats dels clients, en un ampli portafoli de productes d'assegurament i en un servei que persegueix l'excel·lència.

En la relació amb els clients, VidaCaixa Grup actua guiat pels seus valors corporatius de Confiança, Qualitat, Dinamisme i Proximitat, i desenvolupa la seva estratègia basant-se en els principis de proximitat, multicanalitat i eliminació de barreres físiques i sensorials.

Bancasseguradors amb gestió multicanal

Les més de 5.400 oficines de "la Caixa", els empleats d'AgenCaixa, les oficines pròpies i els centres mèdics i dentals de VidaCaixa Adeslas, juntament amb la xarxa de consultors i mediadors externs i interns, són els pilars que asseguren un servei i assessorament de qualitat als prop de 6 milions de clients de VidaCaixa Grup.

Amb la integració d'Adeslas, s'ha millorat la capacitat i les possibilitats del Grup per relacionar-se amb els seus clients, tant particulars com autònoms, pimes i empreses, i s'han ampliat les vies i canals presencials i electrònics per informar i contractar els productes de VidaCaixa Grup.



En els canals presencials s'ha aconseguit incrementar la capil·laritat territorial mitjançant la integració de les oficines pròpies i centres mèdics i dentals de VidaCaixa Adeslas, a més de les xarxes d'agents. Això ha permès intensificar la relació amb els clients, i oferir tots els productes d'assegurament i previsió social a través de tota la xarxa de VidaCaixa Grup.

Respecte a la resta de canals no presencials, cal destacar l'ampliació de l'oferta de productes que es poden contractar a través del canal telefònic. El 2010, s'ha incorporat la possibilitat de contractació dels productes de Salut a través de la pàgina web de VidaCaixa Adeslas, www.adeslas.es, amb el servei telefònic d'assessorament i contractació "*Call Me Now*", atès per un agent telefònic.

Cal destacar també l'existència de la pàgina web de VidaCaixa Grup, www.vidacaixa.com i, des de fa dos anys, la pàgina web específica de previsió social, www.vidacaixa.previsiosocial.com.

A més, el 2010 s'ha avançat en la millora de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa", amb informació per facilitar la comprensió al client. A través d'aquest canal es poden consultar totes les assegurances i plans de previsió contractats, així com declarar un sinistre de la llar, facilitant d'aquesta manera l'accessibilitat i evitant desplaçaments o trucades al 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.

Finalment, 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 d'efectuar aportacions.

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

El compromís de VidaCaixa Grup amb l'accessibilitat queda palès a les oficines de "la Caixa" i als centres mèdics i dentals de VidaCaixa Adeslas, a través dels quals s'ofereix un servei proper, àgil i majoritàriament lliure de barreres arquitectòniques i sensorials.

El compromís amb l'accessibilitat s'estén també a l'àmbit no presencial. En aquest sentit, totes les pàgines web de VidaCaixa Grup s'han adaptat per facilitar-ne l'accés a persones amb diversitat funcional. Addicionalment, la web corporativa i la web de previsió social disposen del certificat de doble accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI).

"Proximitat, agilitat i accessibilitat són els eixos del servei que presta VidaCaixa Grup als seus clients"

Satisfacció dels clients

Satisfacció basada en un producte i un servei excel·lents

S'ha millorat la capacitat de resposta a través de la implantació de sistemes de qualitat predictiva que faciliten informació sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client

Aconseguir la màxima satisfacció dels clients és l'aspiració dels professionals que conformen VidaCaixa Grup. El mesurament de la qualitat dels productes i serveis que ofereix el Grup és una font de millora permanent i un punt de partida per a la innovació constant en els processos i en el servei que s'ofereix als 5,9 milions de clients.

Des de l'inici, VidaCaixa Grup ha tingut interioritzada la qualitat i la satisfacció del client com a eixos clau per a la relació amb els clients. Any rere any, aquesta convicció esdevé més patent, si és possible, i s'ha convertit en un dels pilars del nou Grup.



Al llarg del 2010 s'han posat en marxa les mesures següents, amb una millora directa per al client:

- 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 d'un sinistre. En aquest sentit, cal destacar que en l'aplicació informàtica de sinistres s'ha desenvolupat un sistema automàtic de reclamació a pèrits que s'activa quan el model predictiu preveu que el nivell d'insatisfacció del client serà elevat. A través d'aquest sistema s'aconsegueix que les reclamacions dels informes pericials siguin més actives en aquells casos en què el risc d'insatisfacció per part de l'assegurat pugui ser més gran.

Amb la nova eina CRM s'obtindrà una visió global del client

- S'ha finalitzat la implementació del sistema *customer relationship management* (CRM) per als clients individuals i col·lectius, iniciat el 2009, en l'àmbit de l'antiga SegurCaixa Holding. Això permet obtenir una visió del client global, ja que integra tots i cadascun dels canals de comunicació de què disposa VidaCaixa Grup.
- 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 a flexibilitzar el pagament a assegurats en la majoria de les assegurances.
- S'han desenvolupat nous elements que atorguen més autonomia als agents de les oficines pròpies de VidaCaixa Adeslas i faciliten l'autoservei als clients, alhora que redueixen el termini d'alta d'un beneficiari.
- S'ha millorat l'accessibilitat en la informació al client. Cal destacar, en aquest sentit, l'enviament de les facturacions a grans comptes a través d'e-mail i el desenvolupament del gestor documental Filenet, que potencia l'ús de l'expedient electrònic, reduint així les transaccions en paper amb el client.

L'atenció als clients afectats per sinistres a la llar

La prioritat de VidaCaixa Grup és atendre amb la màxima rapidesa i el millor servei els assegurats que han patit algun sinistre. En aquest sentit, tots els esforços es concentren a anul·lar o minimitzar els retards en els processos de reparació i els defectes de les reparacions, que són font d'insatisfacció per als assegurats. És per això que VidaCaixa Grup ha intensificat els seus esforços en la gestió del sinistre i la satisfacció del client i ha implementat les accions següents:

- Millores en els processos d'explotació dels resultats de les enquestes de satisfacció dels seus proveïdors, a fi de disposar d'informació actualitzada de cadascun d'ells i redirigir la càrrega de treball, optimitzant així l'eficàcia de les seves actuacions en benefici del client.
- Mecanització del *reporting* de les dades de satisfacció enviades als pèrits mensualment per tal d'implementar solucions de millora en el futur, reportant tant els índexs de satisfacció globals dels sinistres en què han intervingut, com el detall d'aquells casos en què la valoració del client no ha estat suficientment satisfactòria.

Introducció de millores en la gestió de sinistres de l'automòbil

El 2010 s'han incorporat les següents millores amb l'objectiu de reduir els temps de gestió i el cost dels sinistres:

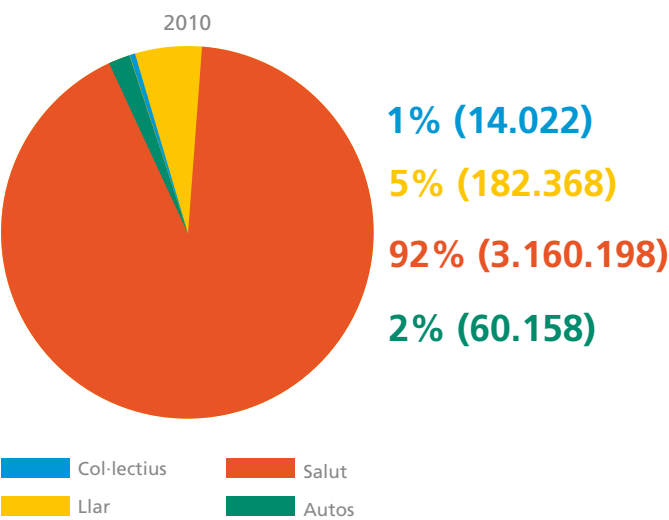
- S'ha reduït el temps de peritatge a la xarxa de tallers col·laboradors, introduint en algunes reparacions el servei de fotoperitatge, que permet en menys de 24 hores donar resposta al taller i iniciar abans la reparació del vehicle.
- S'ha estès la plataforma tecnològica que gestionava la xarxa de pèrits a la xarxa de metges, millorant així el control i informació que es rep d'aquests professionals.

Atenció multicanal al client

El 2010 es van atendre 3.416.746 trucades, un 10% més que el 2009

Els clients de VidaCaixa Grup disposen de diverses vies per a la comunicació amb el Grup a través d'una plataforma multicanal i multicontacte, les quals ofereixen un servei d'alta qualitat i especialització. El 2010, van atendre un total de 3.416.746 trucades, la qual cosa significa un increment del 10% respecte al 2009, conseqüència del gran increment en el volum de negoci del Grup.

Distribució de trucades per ram de negoci



El Contact Center per a clients amb assegurança de salut

El 2010, amb la incorporació d'Adeslas s'han atès un total de 3.160.198 trucades de clients amb assegurança de salut al Contact Center. Malgrat aquest important nombre de trucades, la gestió realitzada pels professionals del Grup ha permès situar el nivell de la qualitat en un 8,3 sobre 10, superior al 8,1 de l'any 2009. Així mateix, el termini de la gestió de les peticions rebudes al Contact Center ha disminuït de 6,1 dies a 4,3 dies.

Bústia de suggeriments

VidaCaixa Adeslas disposa d'una bústia de suggeriments en totes les seves oficines pròpies, centres mèdics i clíniques dentals. S'hi posen a disposició dels assegurats formularis per recollir la seva opinió sobre aspectes relacionats amb els productes, l'atenció personal rebuda, les instal·lacions dels centres i la seva experiència. Els suggeriments rebuts a les bústies són revisats periòdicament, s'analitzen posteriorment als serveis centrals i es traslladen els comentaris a les àrees corresponents.

Nombre de formularis rebuts a les bústies de suggeriments	2009	2010
Oficines pròpies	94	174
Centres mèdics	20	34
Clíniques dentals	57	61

S'han remès 63.299
peticions d'oficines de
"la Caixa", que s'han
respost en un termini
mitjà de 0,78 dies

Peticions procedents de la xarxa d'oficines de "la Caixa"

A través de les més de 5.400 oficines de "la Caixa" s'han canalitzat el 2010 un total de 63.299 peticions. El compromís de resposta de cadascuna d'aquestes peticions provinents de la xarxa d'oficines de "la Caixa" és d'un màxim de 2 dies.

El 2010 el termini de resposta 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.

La gestió i el mesurament de la qualitat

En salut, el 2010, s'ha
estès l'abast de la norma
ISO 9001 als processos de
facturació a clients i a 12
noves clíniques dentals,
que sumen un total de 31

El lideratge de VidaCaixa Grup es deu en gran manera a la qualitat dels productes que comercialitza i l'alt nivell de servei que ofereix als seus clients. Aquesta vocació per l'excel·lència és assumida per tota l'organització i està integrada en els processos de treball i en la relació que manté amb els proveïdors.

Durant el 2010, s'han homogeneïtzat els processos per tal de disposar d'un model comú de mesurament de la qualitat percebuda per part dels clients i els canals entre l'antiga SegurCaixa Holding i Adeslas. En línia amb aquest objectiu, s'ha procedit a incrementar la periodicitat en la realització d'algunes de les enquestes i a estandaritzar en la mesura del possible les preguntes dels qüestionaris a clients, així com les opcions de resposta i els nivells de satisfacció. El departament de Qualitat centralitza tots aquests temes i a través seu s'unifica, es coordina, es mesuren els resultats de totes les enquestes i es difonen internament.

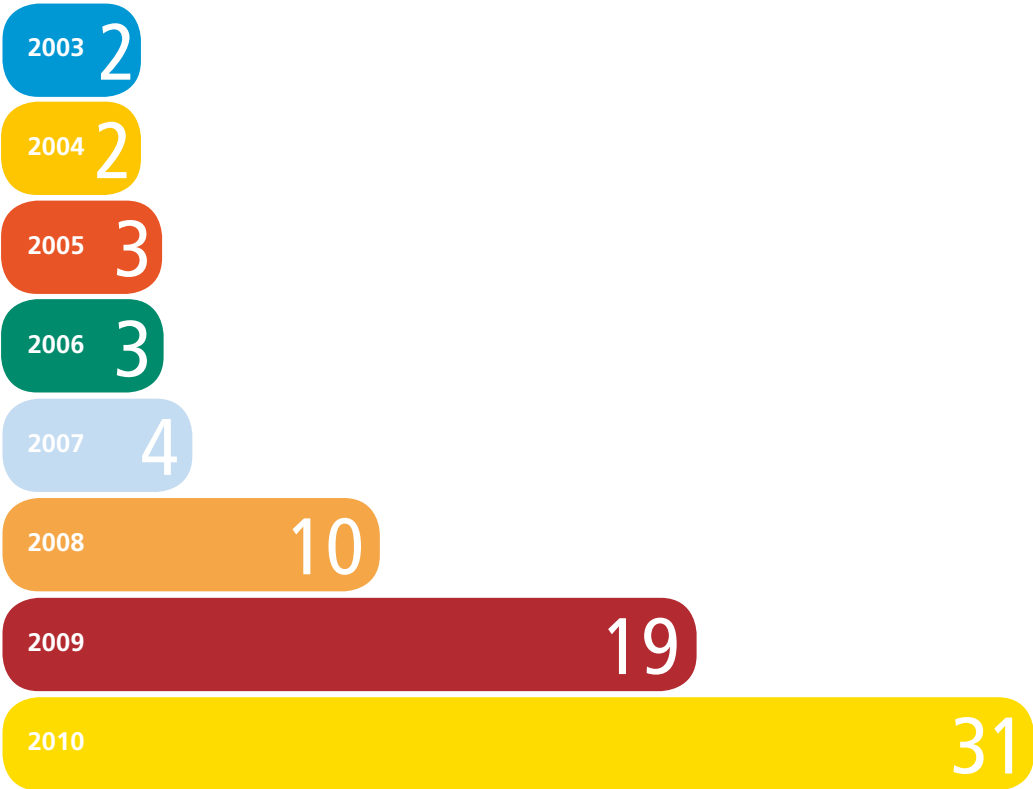
En aquest any 2010, VidaCaixa Grup també ha avançat en els aspectes de gestió i mesurament de la qualitat. Respecte a la gestió cal esmentar, en l'àmbit de la salut, la renovació de la certificació ISO 9001 en els àmbits següents: els processos de comercialització d'assegurances de salut per a grans comptes, la contractació de pòlisses privades i col·lectives i els processos d'atenció al client.

Així mateix, s'ha procedit a l'ampliació de l'abast de la norma ISO 9001 als processos de facturació a clients. En la unitat dental de VidaCaixa Adeslas, el sistema de gestió certificat comprèn la prestació integral de serveis d'odontologia als assegurats i inclou els processos estratègics, operatius i de suport necessaris per garantir la qualitat del servei al client. El 2010, l'abast de la certificació ha inclòs 12 clíniques més, que s'uneixen a les 19 que ja estaven certificades el 2009, aplicant així el model multi-site a un total de 31 clíniques dentals. En resum, l'abast de la certificació ISO 9001 el 2010 inclou totes les zones i oficines pròpies, a més dels serveis centrals i les 31 clíniques dentals.

Certificació ISO 9001: Negoci de Salut



Evolució del nombre de clíniques dentals incloses en l'abast de la certificació

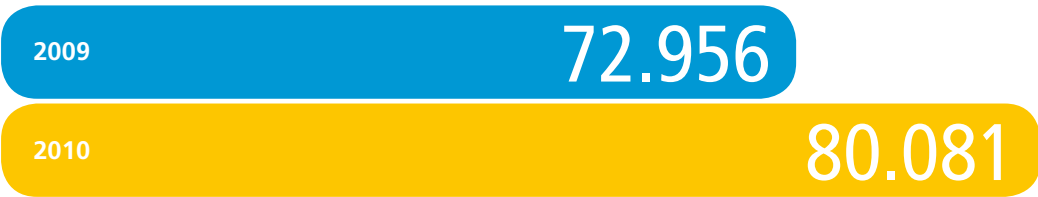


L'any 2010 s'ha intensificat l'esforç per mesurar el nivell de satisfacció dels clients

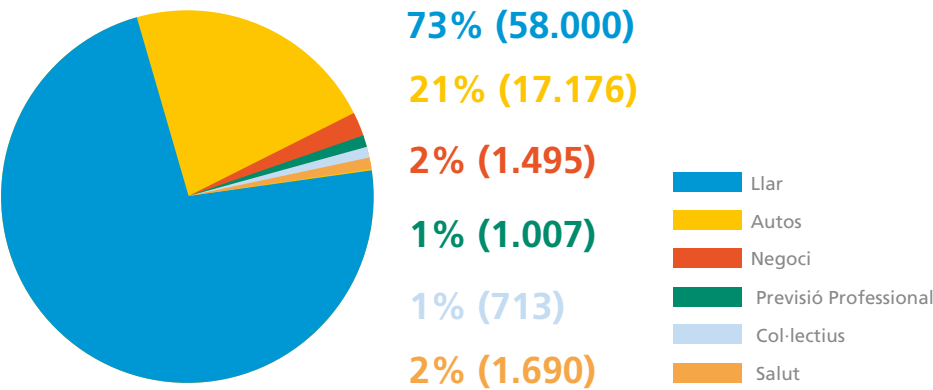
També el 2010 s'ha millorat el sistema d'enquestes a clients i s'ha incrementat el nombre de clients entrevistats respecte al 2009, a causa de la incorporació del segment de salut i l'increment de l'activitat experimentada en la resta de rams.

Al llarg de l'any 2010 s'han dut a terme un total de 80.081 enquestes, un 10% més que l'any anterior. Aquesta dada evidencia la política de la Direcció i l'esforç de l'organització per conèixer de manera contínua el nivell de satisfacció dels nostres clients. Aquest compromís per la qualitat i la satisfacció del client es concreta en tota l'organització, a través de l'establiment d'indicadors de qualitat en el Quadre de Comandament Integral, i s'aplica a tots els departaments de VidaCaixa Grup.

Nombre d'enquestes de satisfacció realitzades a clients



Enquestes realitzades per ram de negoci el 2010



El 2010 s'ha augmentat l'exigència en la valoració global de les enquestes de la llar amb l'objectiu de millorar contínuament la qualitat de servei

Assegurances de la llar

El 2010, s'han realitzat un total de 58.000 enquestes a clients que tenien contractada una assegurança de la llar. En aquest ram, la satisfacció dels clients arriba al 93%. Amb l'objectiu de millorar contínuament la qualitat del servei, s'ha augmentat la exigència en la valoració global, incloent dins dels resultats del segment de clients insatsifets aquells que valoren el servei com a regular i no solament com a dolent. Aquest canvi en el criteri de valoració impedeix la comparació del nivell de satisfacció aconseguït en exercicis anteriors.

En el producte SegurCaixa Negoci també s'ha assolit un nivell de valoració del 93%. Tot i tractar-se d'un producte nou i destinat al segment de pimes, la ferma aposta per la qualitat de VidaCaixa Grup ha permès l'obtenció d'uns alts nivells de valoració en la satisfacció.



Assegurances d'automòbil

Al llarg del 2010, en el ram d'autos (sinistres i assistència) s'han dut a terme un total de 17.176 enquestes a clients amb sinistre. Respecte al 2010, el nivell de valoració s'ha mantingut en un nivell similar a l'any 2009, de manera que ha quedat en un 95% per a la prestació d'assistència en viatge i un 92% per a la gestió de sinistres.

Assegurances de salut

En el ram de salut, la qualitat percebuda se situa en el 92%, millorant la dada del 2009 i situant-se en els nivells del 2008.

Altres assegurances

En l'àmbit de la previsió professional, l'assegurança d'incapacitat laboral ha aconseguit un 83% de satisfacció i millora 3 punts respecte als resultats del 2009. Aquesta evolució positiva ha estat deguda a l'augment en la valoració del producte i del servei ofert. El Grup concentrarà esforços per continuar incrementant de manera sostinguda el nivell de qualitat de servei.

En els rams d'empreses, s'ha aconseguit un nivell de valoració del 95% en les enquestes efectuades a clients empresa.

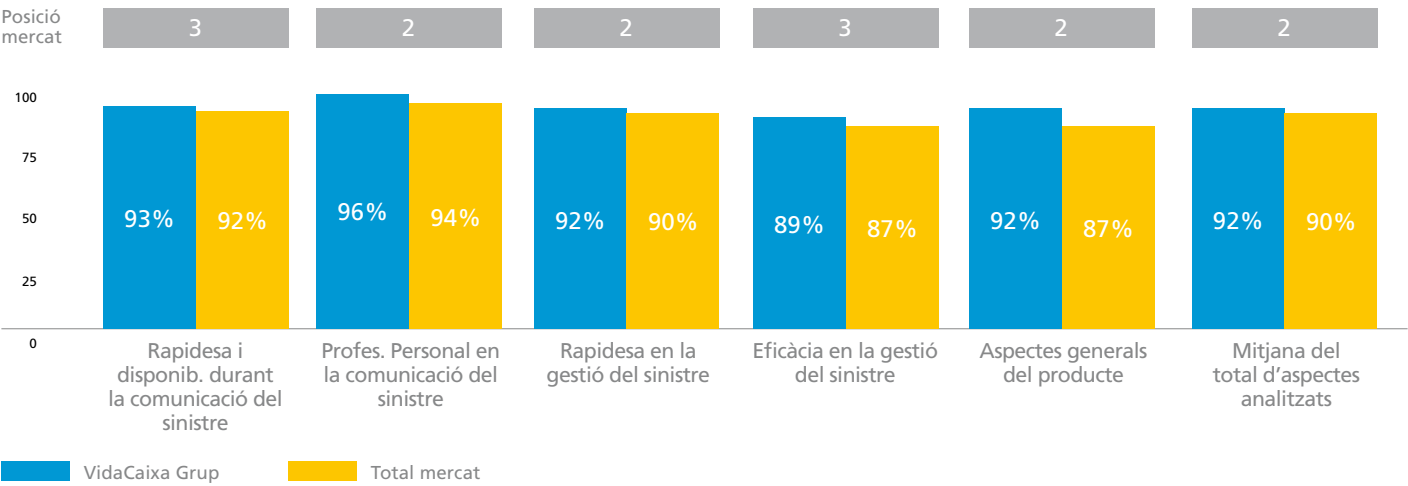
Reconeixement de la gestió de la qualitat	2010
Llar	92,6%
Negoci	92,8%
Assistència Autos	95,1%
Sinistres Autos	92,3%
Empreses	95,3%
Previsió Professional	82,9%
Salut	92,4%

En assegurances de la llar, VidaCaixa Grup lidera el rànquing d'ICEA amb un 92% de valoració, 5 punts per damunt de la mitjana del sector

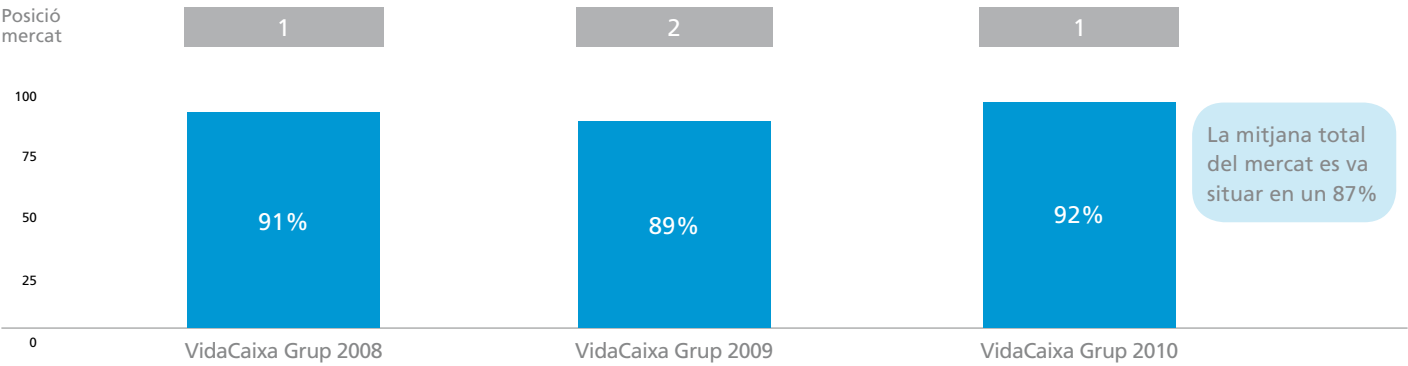
A més de les enquestes efectuades internament, ICEA, l'entitat que realitza les estadístiques del sector d'assegurances, també duu a terme enquestes de qualitat a clients atesos per sinistre. VidaCaixa Grup hi ha participat i ha obtingut, un any més, valoracions excel·lents.

En aquest sentit cal destacar que, en l'àmbit de les assegurances de la llar, VidaCaixa Grup lidera el rànquing amb un 92% de valoració, 5 punts per damunt de la mitjana del sector. Així mateix, en les assegurances d'autos, s'ha assolit la segona posició del rànquing i la valoració se situa 2 punts per damunt de la mitjana de les empreses del sector en tots i cadascun dels aspectes del servei, amb un 92% de valoració total.

Rànquing ICEA 2010: satisfacció dels clients d'autos amb sinistre



Rànquing ICEA 2010: satisfacció dels clients de la llar amb sinistre



VidaCaixa Grup també mesura la qualitat dels enquestadors

El 2010 s'han realitzat un total de 3.000 enquestes a proveïdors d'enquestes de qualitat

En aquest sentit, amb l'objectiu d'assegurar la qualitat dels proveïdors que realitzen les enquestes de qualitat als clients, el 2010 VidaCaixa Grup ha procedit a auditar 3.000 enquestes als dos principals proveïdors que duen a terme aquesta tasca. Els aspectes que s'han mesurat són els missatges d'acollida i comiat, el procediment establert, la capacitat d'expressió i adaptació a l'interlocutor i la qualitat tècnica i escolta activa. S'ha superat l'objectiu mínim del 8,5 sobre 10, millorant així els resultats del 2009.

Canals d'escolta activa amb el client

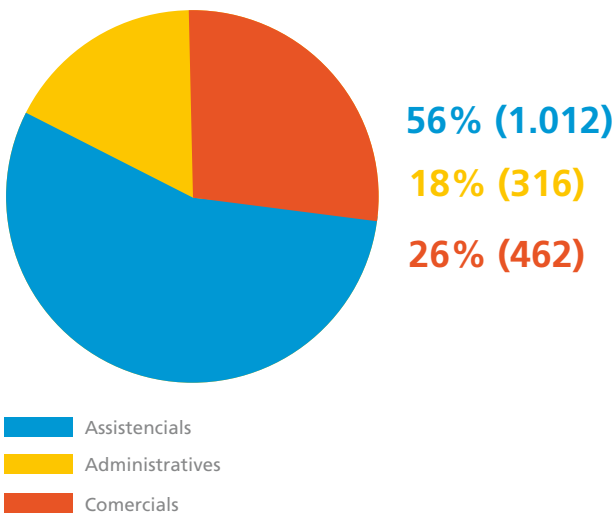
Entre els mecanismes de diàleg que VidaCaixa Grup posa a disposició dels seus clients, destaquen les cartes al Director General, el correu electrònic i el telèfon d'Atenció al Client (gratuït) per donar resposta a incidències i reclamacions. També hi ha la figura del Defensor del Client d'Assegurances i el Servei de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, als quals els clients poden formular queixes i reclamacions.

Oficina d'atenció al client

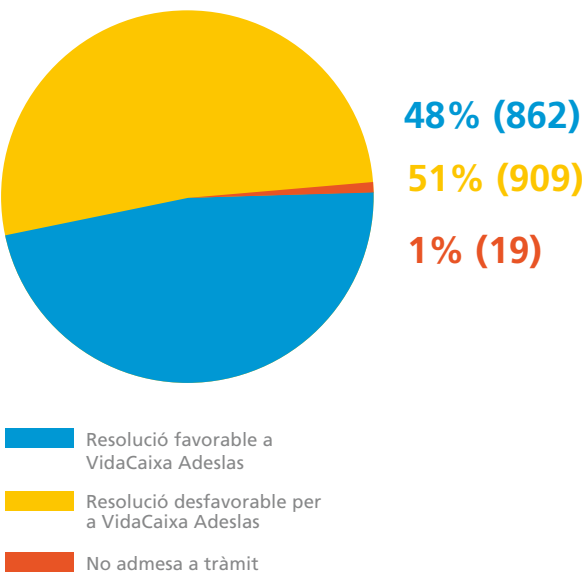
El client de VidaCaixa Adeslas disposa, a més de la possibilitat de remetre les seves queixes i reclamacions via e-mail, correu i telèfon a la Companyia, del Departament d'Atenció al Client, tal com estipula la llei ECO/734/2004.

El 2010 s'han rebut un total de 1.790 cartes, un 5% menys que el 2009. Per tant, s'ha produït un decrement, malgrat l'increment de la cartera de productes. El nombre d'incidències per 1.000 assegurats és un 2,9, la qual cosa suposa una disminució respecte a l'exercici anterior, en el qual arribava al 3,3.

Tipologia de reclamacions rebudes a l'oficina d'atenció al client el 2010



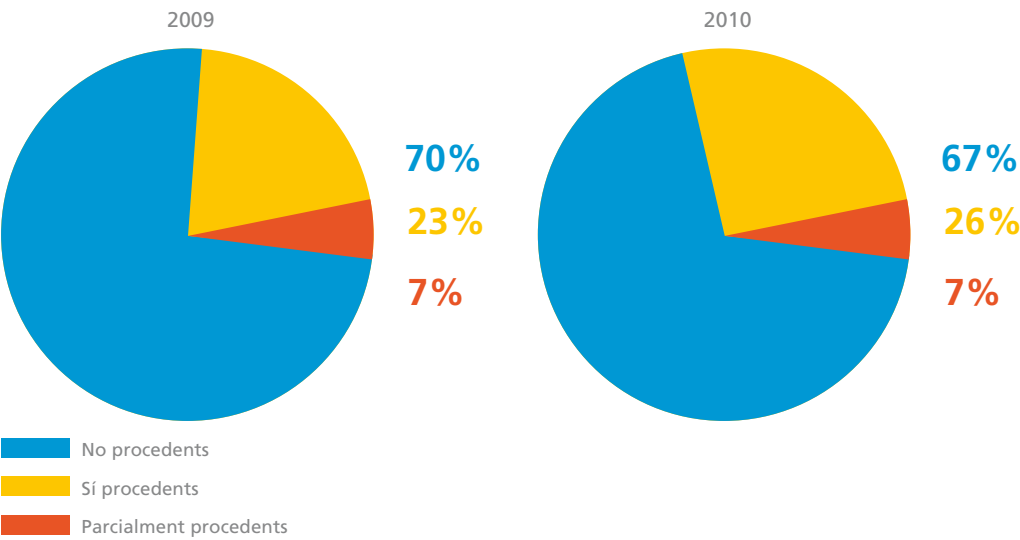
Resolució de les reclamacions tramitades a l'oficina d'atenció al client el 2010



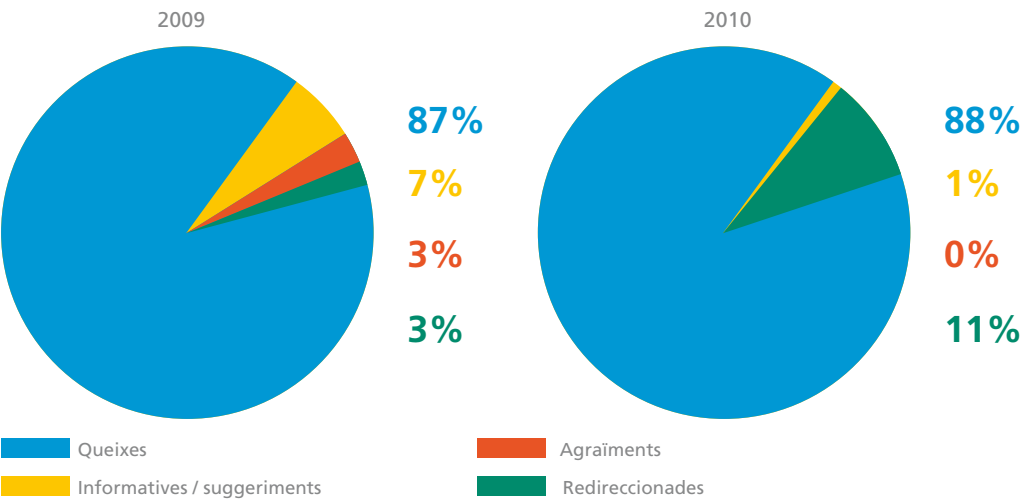
Cartes al Director

El 2010 s'han rebut un total de 265 cartes al Director, un 14% més que el 2009. Aquest increment es deu al gran augment en el volum de negoci i en el nombre de clients, així com a la proclivitat més gran dels clients a fer servir aquest canal per realitzar les seves reclamacions. El temps mitjà de resposta no ha superat els tres dies, en línia amb l'any passat. En aquest aspecte convé remarcar que, del total de cartes al Director rebudes, tan sols una ha estat contestada fora del termini previst.

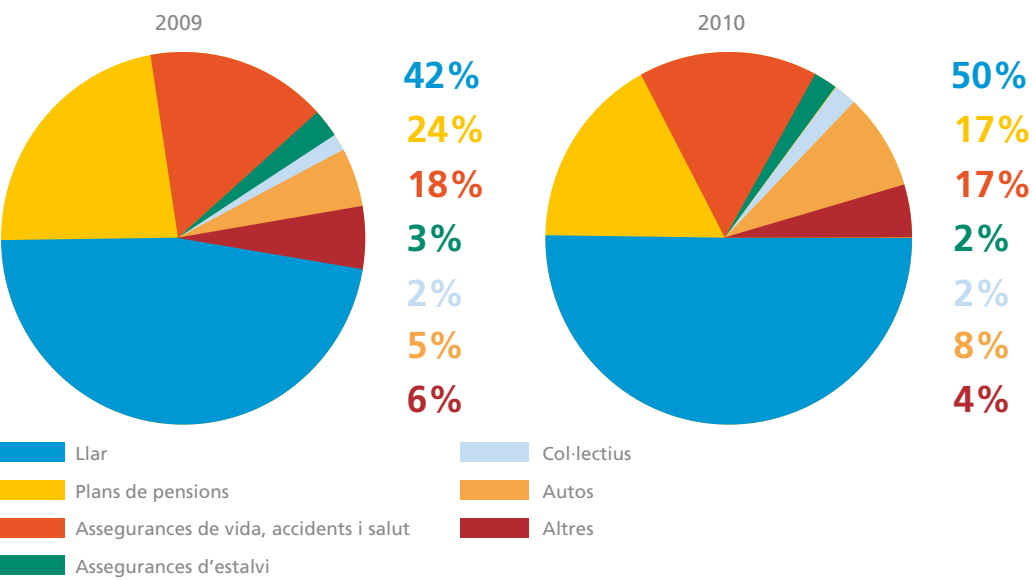
Resolució de les cartes al Director tramitades



Tipologia de cartes al Director rebudes



Total cartes al Director rebudes per producte

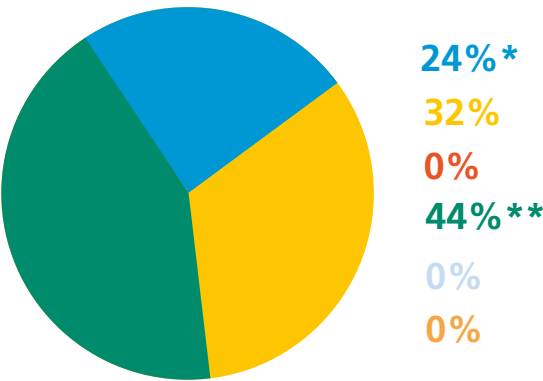


Defensor del Client

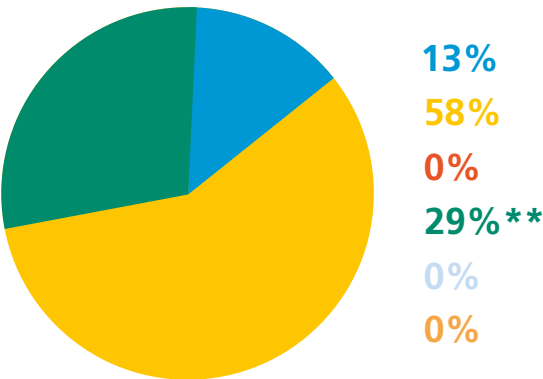
Els clients de VidaCaixa Grup disposen del recurs del Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes, les decisions del qual són vinculants per a les entitats, però no per als assegurats.

El 2010, s'han tramitat un total de 205 reclamacions al Defensor del Client. A més del Defensor del Client, els assegurats de VidaCaixa Grup poden adreçar-se a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, que el 2010 ha rebut un total de 139 reclamacions d'assegurats del Grup. El 2010 s'observa un increment de les reclamacions presentades davant la Direcció General d'Assegurances, malgrat la disminució significativa de reclamacions a la Companyia.

Resolució de les reclamacions tramitades davant el Defensor del Client el 2010



Resolució de les reclamacions tramitades davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions el 2010



- | | |
|---|---|
|  Solució a favor del client |  Improcedents |
|  Solució a favor de la Companyia |  Desestimació |
|  No admeses / Arxivades |  Remesa a Atenció del Client |

* Nota: Hi estan incloses les estimatòries totalment i parcialment.

** Nota: Per raó de la matèria o pel fet de trobar-se en via judicial, s'hi omet pronunciament exprés (art. 38 LCA).

El 2010 més de 33.000 proveïdors han treballat per a VidaCaixa Grup, sense que s’hagi produït cap incidència relativa als compromisos amb els pagaments

A VidaCaixa Grup, la relació amb els proveïdors es regeix pels principis de la transparència en el procés de negociació, el rigor, la qualitat i la igualtat d’oportunitats per a tots els proveïdors i contractistes, en línia amb la Norma de Compres, Contractació de Serveis i Pagament de Factures del Grup “la Caixa”.

Aquest marc de relació amb els proveïdors s’articula a través de processos d’avaluació en els quals, a més de considerar aquells aspectes que des del punt de vista tècnic poden generar un millor servei i satisfacció al client, es té en compte el compliment dels compromisos amb el medi ambient i amb els drets humans.

El 2010, més de 33.000 proveïdors han treballat per a VidaCaixa Grup. Cal destacar que, arran de la integració d’Adeslas a VidaCaixa Grup, el volum de compres ha augmentat, sense que s’hagi produït –igual que en anys anteriors– cap incidència relacionada amb els compromisos de pagament.

Els contractes amb proveïdors tenen en compte acords sobre el nivell de servei que cal prestar, la qual cosa garanteix un criteri objectiu de valoració de la qualitat oferta al client.

Criteris socials i mediambientals de compliment per part dels proveïdors

VidaCaixa incorpora en tots els contractes amb proveïdors de Serveis Generals una clàusula de respecte a la legislació mediambiental vigent

VidaCaixa Grup exigeix als seus proveïdors el compliment estricte i rigorós de la normativa legal en aquells àmbits relacionats amb qüestions laborals, mercantils i fiscals.

Més enllà del compliment legal, VidaCaixa Grup subscriu els compromisos en matèria de drets humans i sostenibilitat tant del Pacte Mundial de Nacions Unides com dels Principis d’Inversió Responsable (PRI).

Els proveïdors de VidaCaixa Grup són empreses solvents i reputades els serveis de les quals es realitzen al territori espanyol, on el Grup exerceix la seva activitat; per tant, el risc en temes de drets humans i sostenibilitat està molt delimitat. En aquest sentit, 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.

El 2010, en l’àmbit de les inversions, també s’ha fomentat el compromís dels proveïdors; en aquest sentit, s’ha procedit a avaluar la resposta entre les seves gestores respecte a l’acció de difusió sobre els PRI efectuada el 2009, amb l’objectiu de reforçar el circuit SRI de selecció externa d’actius.

Proveïdors d'assistència en l'assegurança de la llar

VidaCaixa Grup assigna i distribueix els encàrrecs de treball als seus proveïdors de la llar en funció de criteris transparents amb relació al servei que ofereixen als clients

En l'àmbit de l'assistència de sinistres a la llar, VidaCaixa Grup compta amb diversos proveïdors, als quals assigna i distribueix les càrregues de treball en funció de criteris transparents que estan en relació amb el servei ofert als clients. En aquest sentit es fomenta la competitivitat a través de la millora contínua, al mateix temps que es garanteix el millor servei als assegurats.

El 2010, s'ha augmentat l'exigència i el nombre de clients amb sinistre entrevistats. Aquestes enquestes són una font excel·lent d'oportunitats de millora que VidaCaixa utilitza intensament per incrementar de manera sostinguda el nivell de qualitat en el servei als clients. Això es tradueix en una adopció més gran de mesures de millora per part dels proveïdors.

Proveïdors d'assistència en l'assegurança de salut

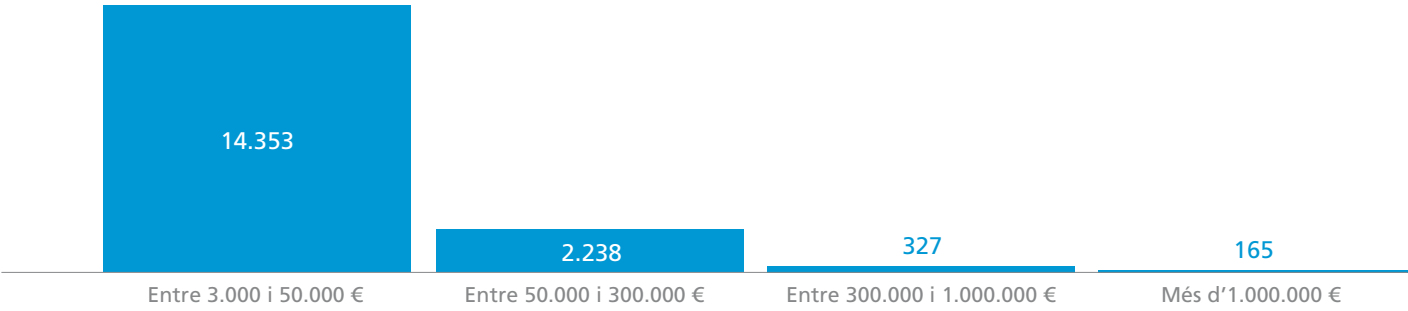
VidaCaixa Adeslas valora la competència científica i tècnica dels seus professionals des de la seva incorporació al quadre mèdic

En l'àmbit de l'assistència de l'assegurança de salut, VidaCaixa Adeslas disposa de més de 30.000 professionals de la salut, 1.580 centres d'atenció medicoassistencial i 269 centres hospitalaris implementats. Amb l'ànim d'oferir la millor qualitat de servei als assegurats, VidaCaixa Adeslas valora la competència científica i tècnica dels seus professionals des de la seva incorporació al quadre mèdic i, posteriorment, els resultats de la seva activitat assistencial dins la Companyia. Això es duu a terme mitjançant la valoració de la qualitat percebuda pels clients i el mesurament de l'eficiència i la qualitat dels serveis assistencials. A partir d'aquí, es posen en marxa plans de millora per mirar d'oferir el millor servei als assegurats i també s'incentiven les bones pràctiques dels professionals.



Una de les principals eines de comunicació entre VidaCaixa Adeslas i els professionals del quadre mèdic és el Portal de Professionals Sanitaris; durant l'any 2010, aquest canal de comunicació ha rebut 46.900 consultes. A més, el professional és la peça clau en la prevenció i la detecció precoç de malalties i en l'atenció a pacients amb patologies cròniques. Al Portal de Prevenció per a professionals, aquests poden accedir a guies clíniques de referència i a continguts destinats a promoure la salut dels seus pacients.

Principals proveïdors de VidaCaixa Grup per tram de facturació (2010) en nombre



Nota: El nombre total de proveïdors esmentats en la taula no coincideix amb el total de proveïdors enunciat en el text del capítol, ja que en la taula de dades únicament es recullen les dades de proveïdors amb facturació superior a 3.000 euros i les dades de proveïdors que tenen un CIF/NIF de facturació. Aquest és el cas, per exemple, de certs professionals mèdics que facturen de manera agregada i no de manera individual.



3

Relacions amb els empleats

Els empleats de VidaCaixa Grup, el principal actiu de la Companyia

Gràcies a l'esforç de tots els empleats, VidaCaixa Grup ha aconseguit convertir-se en líder en els segments de previsió social complementària i de salut

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.

Dues maneres de fer i de treballar que han portat el Grup al lideratge en els segments de previsió social complementària i de salut.

L'esforç de tots els empleats per abordar amb èxit el procés d'integració ha permès situar VidaCaixa Grup en la millor de les posicions per aconseguir convertir-se en referent del mercat assegurador espanyol, amb una oferta multiram, multisegment i multicanal.

La integració de les persones, una prioritat

Amb 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.

Aquest procés d'integració s'ha dut a terme a través d'un projecte de gestió del canvi, aplicat a tota la Companyia, que s'ha articulat al voltant de 5 eixos del Pla Estratègic, i sobre els quals s'han desenvolupat 14 línies d'actuació amb accions concretes que persegueixen els objectius següents:

- Aconseguir la visió i els objectius establerts.
- Enfortir el compromís.
- Assegurar la implantació efectiva del projecte.
- Garantir la sostenibilitat del nou model.
- Consolidar el lideratge.

Per assolir els objectius anteriors i donar a conèixer el procés d'integració a tota la plantilla, s'han desenvolupat un conjunt d'iniciatives per informar, recollir les opinions, identificar les expectatives i resoldre els dubtes dels empleats.

- *Road shows* informatius.
- Programa One to One.
- Programa Comunic@.
- *Newsletter* Connecta't!.

D'altra banda, al llarg de l'any 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, que s'anirà aplicant gradualment a partir de l'any 2011.



Aposta per l'ocupació de qualitat

Estabilitat i qualitat en l'ocupació, pluralitat, compromís i joventut són els trets que defineixen l'equip professional de VidaCaixa Grup

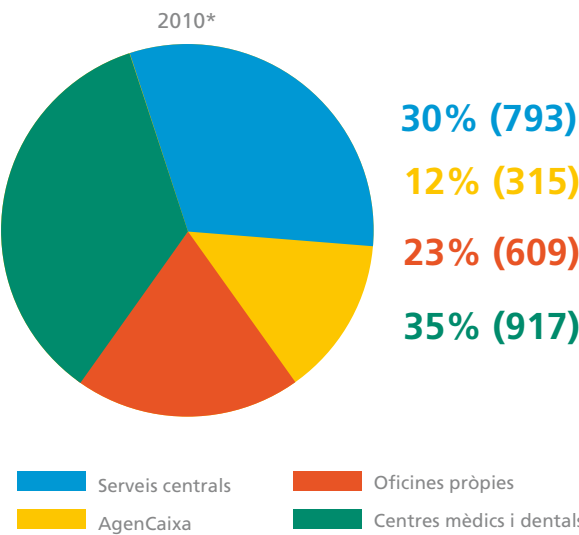
La ferma aposta per l'ocupació i el creixement professional dels seus empleats ha estat present al llarg de la història de VidaCaixa Grup, sempre de manera paral·lela al desenvolupament del negoci.

Amb la integració d'Adeslas, la plantilla de VidaCaixa Grup s'ha situat, a data 31 de desembre, en 2.634 empleats. Del total de la plantilla, 793 corresponen a serveis centrals i 315 a AgenCaixa –un equip de gestors comercials especialistes en el segment de pimes i autònoms–, 609 desenvolupen la seva feina a les oficines pròpies i 917 als centres mèdics i dentals. Aquests dos últims conjunts provenen de la integració d'Adeslas.

Els trets que defineixen l'equip professional de VidaCaixa Grup s'han reforçat amb la integració d'Adeslas:

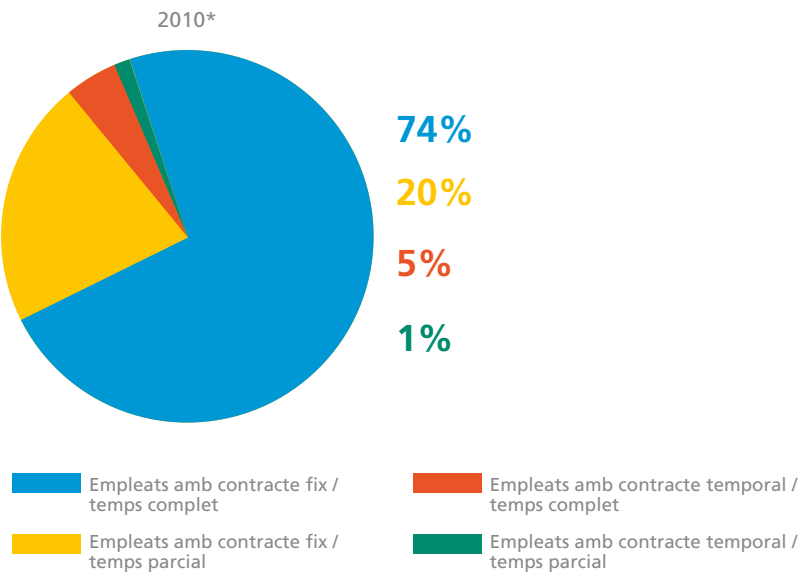
- Estabilitat i qualitat en l'ocupació: En el cas de serveis centrals i AgenCaixa tenen contracte indefinit un 99%, els quals són un 94% dels empleats en el conjunt de la Companyia.
- Pluralitat: Un 70% de la plantilla són dones, la qual cosa suposa un 4% més respecte a l'any 2009. Un 24% de l'equip directiu i dels quadres intermedis són també dones. Cal destacar, a més, l'existència d'un total de 42 nacionalitats diferents a VidaCaixa Grup.
- Compromís: La vinculació laboral mitjana dels directius de VidaCaixa Grup és de 16 anys, de 10 per als empleats de serveis centrals, de 8 per als empleats d'AgenCaixa, de 13 per als empleats d'oficines pròpies i de 3 per als empleats de centres mèdics i dentals. La rotació no desitjada per als empleats de serveis centrals, AgenCaixa i oficines pròpies és molt baixa, ja que se situa en el 2,1%, el 0,6% i l'1,2%, respectivament. En el cas dels centres mèdics i dentals, és del 14%.
- Joventut: L'edat mitjana de la plantilla se situa en els 39 anys.

Distribució de la plantilla

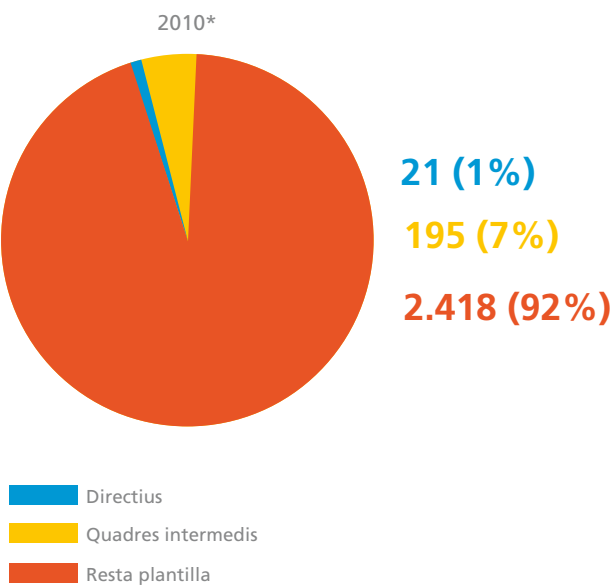


* Nota: Fa referència a VidaCaixa Grup (antiga SegurCaixa Holding + Adeslas).

Distribució de la plantilla per tipus de contracte



Distribució de la plantilla per categoria professional



* Nota: Fa referència a VidaCaixa Grup (antiga SegurCaixa Holding + Adeslas).

Distribució de la plantilla per gènere	2009*	2010**
Nre. total i % d'homes sobre el total plantilla	312 (34%)	791 (30%)
Nre. total i % de dones sobre el total plantilla	599 (66%)	1.843 (70%)

Distribució de l'equip directiu per gènere	2009*	2010**
Nre. total i % d'homes	52 (76%)	165 (76%)
Nre. total i % de dones	16 (24%)	51 (24%)

Edat mitjana de la plantilla	2009*	2010**
Serveis centrals	39	40
AgenCaixa	39	40
Oficines pròpies	—	43
Centres mèdics i dentals	—	35
Edat mitjana del Grup	39	39

Nombre d'empleats per grups d'edat	2009*	2010**
Serveis centrals		
Fins a 30 anys	86 (9%)	91 (3%)
Entre 31 i 40 anys	231 (25%)	371 (14%)
Entre 41 i 50 anys	129 (14%)	232 (9%)
Majors de 51 anys	46 (5%)	99 (4%)
AgenCaixa		
Fins a 30 anys	65 (7%)	37 (1%)
Entre 31 i 40 anys	193 (21%)	161 (6%)
Entre 41 i 50 anys	118 (13%)	91 (3%)
Majors de 51 anys	43 (5%)	26 (1%)
Oficines pròpies		
Fins a 30 anys	—	44 (2%)
Entre 31 i 40 anys	—	211 (8%)
Entre 41 i 50 anys	—	199 (8%)
Majors de 51 anys	—	155 (6%)
Centres mèdics i dentals		
Fins a 30 anys	—	374 (14%)
Entre 31 i 40 anys	—	336 (13%)
Entre 41 i 50 anys	—	133 (5%)
Majors de 51 anys	—	74 (3%)

* Nota: Fa referència a les dades de l'antiga SegurCaixa Holding (serveis centrals + AgenCaixa).
** Nota: Fa referència a VidaCaixa Grup (antiga SegurCaixa Holding + Adeslas).



Presentació de resultats de l'exercici 2010.

Antiguitat de la plantilla (En anys)	2009*	2010**
Directius	14	16
Plantilla serveis centrals	10	10
Plantilla AgenCaixa	7	8
Plantilla Oficines pròpies	—	13
Plantilla centres mèdics i dentals	—	3

Nacionalitats de la plantilla	2009*	2010**
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	12	42
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	14	67

Distribució de la plantilla per Comunitat Autònoma	2009*	2010**
Catalunya	632 (69%)	781 (30%)
Madrid	111 (12%)	838 (32%)
País Basc - Astúries	21 (2%)	21 (1%)
València	18 (2%)	197 (7%)
Canàries	14 (2%)	67 (3%)
Aragó - La Rioja - Navarra	21 (2%)	59 (2%)
Galícia	17 (2%)	148 (6%)
Andalusia	49 (5%)	398 (15%)
Balears	28 (3%)	28 (1%)
Extremadura	—	14 (1%)
Castella i Lleó	—	46 (2%)
Castella-La Manxa	—	28 (1%)
Múrcia	—	9 (0%)
Total	911 (100%)	2.634 (100%)

Percentatge de rotació no desitjada sobre el total d'empleats a data 31-12-2010				
2010	Serveis centrals	AgenCaixa	Oficines pròpies	Centres mèdics i dentals
ÍNDEX DE ROTACIÓ NO DESITJADA PER SEXE	%	%	%	%
Homes	1,1	—	1,0	5,1
Dones	1,0	0,6	0,2	8,2
Total general	2,1	0,6	1,2	13,3
ÍNDEX DE ROTACIÓ NO DESITJADA PER EDAT	%	%	%	%
Menor o igual que 30	0,2	0,3	—	7
Entre 31 i 40	1,4	0,3	0,5	4,9
Entre 41 i 50	0,5	—	0,5	0,4
Entre 51 i 65	—	—	0,2	1,0
Total general	2,1	0,6	1,2	13,3

* Nota: Fa referència a les dades de l'antiga SegurCaixa Holding (serveis centrals + AgenCaixa).
 ** Nota: Fa referència a VidaCaixa Grup (antiga SegurCaixa Holding + Adeslas).

Selecció, acollida i satisfacció dels empleats

Selecció i acollida

90 nous professionals s’han incorporat a VidaCaixa Grup el 2010, dels quals el 49% han estat dones

A VidaCaixa Grup, tots els empleats concorren en igualtat d’oportunitats als processos de selecció i opten a la promoció interna sota els mateixos criteris d’avaluació, desenvolupament, talent i dedicació a la feina.

El 2010, un total de 90 nous professionals s’han incorporat a VidaCaixa Grup, dels quals el 49% han estat dones.

Després de la selecció, es procedeix a l’acollida dels nous empleats. L’any 2010 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. Cal destacar que, per a la línia intermèdia, s’han organitzat diferents reunions amb els principals responsables dels departaments vinculats amb l’activitat dels nous empleats, amb l’objectiu que coneguin amb detall la tasca que desenvoluparan.

Procés d’acollida per als empleats

En el perímetre de l’antiga SegurCaixa Holding, a més de l’entrevista individual realitzada pel Departament de Desenvolupament de Recursos Humans, en la qual l’empleat es familiaritza amb VidaCaixa Grup, s’organitza un cop l’any, i en un entorn virtual, el Curs d’Assegurances, la durada del qual és de 25 hores. A través d’aquest curs, els nous empleats coneixen els conceptes bàsics de l’assegurança des del punt de vista tècnic i legal, la cartera de productes que comercialitza la Companyia, etc. Així mateix, els empleats completen aquesta formació amb aspectes bàsics per al desenvolupament de la seva activitat, com la protecció de dades o la prevenció del blanqueig de capitals.

Pel que fa a l’antiga Adeslas, també es duu a terme un Pla d’Acollida, tant a serveis centrals com a les oficines pròpies. Aquest pla està dirigit a tots els empleats a partir de quadres intermedis i consta de diverses reunions amb els diferents departaments, en funció del perfil que s’incorpora, per conèixer l’organització i el negoci.

Com s’ha comentat més amunt, l’any 2010 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.



Noves incorporacions		2010
Nre. total de vacants publicades internament		7
Nre. total de nous professionals incorporats		90
% de dones sobre les noves incorporacions		49%
% d'homes sobre les noves incorporacions		51%

Conciliació

La conciliació en l'àmbit laboral és una aposta de VidaCaixa Grup per aconseguir el benestar físic, psíquic i emocional en l'entorn de treball. L'any 2009, a través de l'antiga SegurCaixa Holding, el Grup va obtenir la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr). Aquesta certificació, atorgada per la Fundació Más Familia, és un reconeixement oficial a l'organització per l'esforç realitzat a l'hora de crear un model de gestió que promou l'equilibri entre empresa, treball i família. Per això, s'han promogut més de 40 mesures que faciliten la compatibilització de la vida professional i familiar, en un marc laboral que aposta per l'estabilitat, la qualitat de l'ocupació i el desenvolupament i creixement professional dels col·laboradors.



L'èxit d'aquesta política es reflecteix en el compromís de tota l'organització, des de l'alta direcció fins a l'empleat que acaba d'incorporar-se, i es manifesta en una gran vinculació de tota la plantilla amb el projecte d'empresa.

Al llarg del 2010, s'ha estat treballant en un model de conciliació extensible a tota l'organització de VidaCaixa Grup, que s'implementarà a partir del 2011.

Principals mesures de conciliació per als empleats

Horari laboral

Antiga SegurCaixa Holding: l'horari ordinari de feina és de 08.00 a 14.00 i de 16.00 a 18.00 hores de dilluns a dijous i de 08.00 a 15.00 hores el divendres, amb flexibilitat d'1 hora en l'hora d'entrada i en l'hora de dinar.

Antiga Adeslas: a serveis centrals, l'horari ordinari de feina és de 09.00 a 15.00 i de 16.30 a 18.30 hores de dilluns a dijous i de 08.30 a 15.00 hores el divendres. A les oficines pròpies hi ha petites modificacions en l'hora d'entrada o sortida per adaptar-se al mercat local.

Jornada intensiva de juny a setembre

Antiga SegurCaixa Holding: durant el període comprès entre l'1 de juny i el 30 de setembre, la jornada és continuada de 08.00 a 15.00 hores de dilluns a divendres.

Antiga Adeslas: a serveis centrals, durant el període comprès entre l'1 de juliol i el 31 d'agost, la jornada és continuada de 08.00 a 15.00 hores de dilluns a divendres. A les oficines pròpies, aquest període comprèn del 15 de juny al 15 de setembre.

Formació

Al llarg del 2010 s’han dut a terme 639 accions de formació, en les quals han participat un total de 1.555 empleats

La formació permanent de la plantilla de VidaCaixa Grup és una constant, per la qual cosa es destina una important inversió en aquest apartat. Cal destacar que el 84% dels empleats de l’antiga SegurCaixa Holding tenen el seu perfil de competències de coneixement definit en funció del seu lloc de treball, alhora que es dona a conèixer a l’empleat el *gap* existent entre el seu nivell de competència actual i el nivell requerit per a la funció exercida.

Com a prova de la ferma aposta del Grup per la formació i el desenvolupament dels empleats, el 2010 s’han dut a terme un total de 639 accions de formació, amb una participació de 1.555 empleats, unes 40.000 hores de formació presencial i prop de 9.000 hores de formació *on-line* efectuades. Entre aquestes accions de formació, cal esmentar el programa sobre intel·ligència emocional, dirigit als coordinadors; la formació dels gestors comercials d’AgenCaixa, vinculada a tots els llançaments de productes de VidaCaixa Grup, així com el desenvolupament d’accions de formació individual adreçades a la línia intermèdia. Així mateix, cal destacar que, dins de les accions de formació, un total de 14 s’han realitzat amb l’organització i la col·laboració d’UNESPA i han disposat de la subvenció de la Fundació Tripartida per a la Formació en l’Ocupació (FEFE). El nivell de satisfacció de la formació rebuda arriba a un 8,23 sobre 10 per als empleats de serveis centrals, un 8,49 sobre 10 per a la formació presencial i un 7,6 sobre 10 per a la formació *on-line* per als empleats d’AgenCaixa.



Sessions d’aproximació al catàleg de productes

El Departament de Formació de Canals Comercials ha realitzat el 2010 un seguit de sessions formatives per donar a conèixer el catàleg de productes comercialitzats pel Grup.

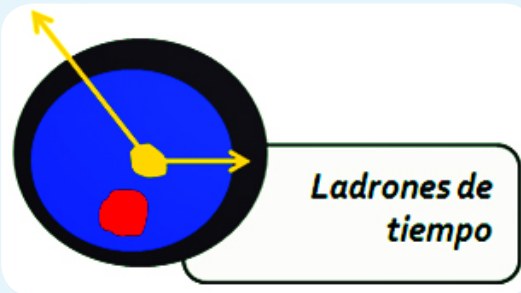
L’oferta de participació es va canalitzar al personal de serveis centrals de Madrid i Barcelona a través dels caps de departament. En total es van dur a terme 11 sessions, a les quals van assistir 145 empleats.

Finalment, cal destacar que, atesa l'especificitat del negoci d'empreses i col·lectius, els empleats de VidaCaixa Previsió Social disposen de l'eina virtual VCPS. A través de la qual es gestiona el coneixement de l'àrea i es contribueix a complementar la formació presencial de l'equip de treball.

Lladres de temps, un exemple de programa de gestió d'habilitats

A través d'aquest programa de formació s'han perseguit els objectius següents:

- Incrementar l'eficiència en l'ús del temps i contribuir així a una major conciliació.
- Contribuir a fer que VidaCaixa Grup continuï sent un excel·lent lloc per treballar.
- Optimitzar el temps de les reunions.
- Incorporar nous usos per al correu electrònic i el telèfon.
- Millorar la puntualitat.



Entre les accions que s'han dut a terme, cal destacar-ne les següents:

- La creació d'un decàleg sobre reunions efectives a partir de les aportacions realitzades pels empleats a la Intranet corporativa de VidaCaixa Grup.
- La posada en marxa de la iniciativa "6 dies del correu electrònic", que ha consistit en l'enviament de missatges sobre utilitats d'aquesta eina per economitza-ne l'ús.
- La celebració de xerrades d'assistència voluntària sobre com potenciar la productivitat personal.

Programa de formació contínua per a empleats de VidaCaixa Adeslas

L'objectiu d'aquest programa és dotar del coneixement necessari per a l'exercici del lloc de treball tota l'estructura de Caps de Servei d'Atenció al Client (CSAC) i el personal del Servei d'Atenció al Client (SAC) a totes les oficines pròpies.

El programa de formació contínua va dirigit a un col·lectiu de 211 persones. S'estructura a través d'un itinerari formatiu amb cursos troncal i específics, i preveu accions formatives corporatives i tècniques, així com formació en habilitats.

L'any 2010, es van efectuar accions formatives en matèria de:

- Coneixement d'Adeslas: dotar d'un coneixement de la Companyia i del negoci.
- Producte: donar coneixement del producte i reciclatge.
- Retenció i fidelització del client: donar a conèixer el procediment operatiu i treballar en habilitats.

Principals dades de formació		2010
Inversió total en formació (milers d'euros)		
Serveis centrals		607
Agencia		383
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		481
% invertit en formació sobre la massa salarial		
Serveis centrals		2%
Agencia		2%
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		2%
Mitjana invertida per empleat (euros)		
Serveis centrals		765
Agencia		1.217
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		315
Nre. total d'accions de formació efectuades		
Serveis centrals		
Formació presencial		196
Formació on-line + distància		31
Agencia		
Formació presencial		118
Formació on-line + distància		3
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		
Formació presencial		291
Formació on-line + distància		0
Nre. total d'empleats que han efectuat accions de formació interna		
Serveis centrals		694
Agencia		355
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		506
% d'empleats que han efectuat accions de formació sobre el total plantilla		
Serveis centrals		87%
Agencia		100%
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals		33%

“Per a VidaCaixa Grup, la formació de la plantilla és un factor clau, al qual es dediquen importants esforços”

Al llarg del 2010, VidaCaixa Grup ha apostat pel desenvolupament competencial, el reforç del lideratge i la gestió del talent entre els empleats

Principals dades de formació	2010
Nre. total d'hores de formació presencial impartides	
Serveis centrals	12.865
AgenCaixa	21.729
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals	5.352
Nre. total d'hores de formació <i>on-line</i> impartides	
Serveis centrals	3.827
AgenCaixa	4.859
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals	0
Mitjana d'hores de formació	
Serveis centrals	
Mitjana hores de formació impartides a directores	1,81
Mitjana hores de formació impartides a quadres intermedis	8,19
Mitjana hores de formació impartides a resta plantilla	22,46
AgenCaixa	
Mitjana hores de formació impartides a directores	0
Mitjana hores de formació impartides a quadres intermedis	0,57
Mitjana hores de formació impartides a resta plantilla	1,17
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals	
Mitjana hores de formació impartides a directores	0
Mitjana hores de formació impartides a quadres intermedis	2,23
Mitjana hores de formació impartides a resta plantilla	4,17
Nre. total de formadors interns capacitats	
Serveis centrals	10
AgenCaixa	32
Oficines pròpies, centres mèdics i dentals	1
Nre. total empleats que actuen de manera voluntària com a formadors	
Serveis centrals	35

Cursos de formació organitzats en col·laboració amb UNESPA	2010
Nre. Cursos	14
Nre. Alumnes	33
Nre. Hores	1.317

Lideratge i gestió del talent

Durant el 2010 tota la direcció i la línia intermèdia van participar en un procés de *Management Appraisal*

El desenvolupament i reforç del lideratge entre els empleats, així com la gestió del seu talent, són dues de les apostes de VidaCaixa Grup per poder assumir els reptes estratègics amb garantia d'èxit.

Durant l'exercici 2010 es va dur a terme un projecte de Gestió i Identificació del Talent adreçat a la línia intermèdia i la direcció, en el qual aquest col·lectiu va participar en un procés de Management Appraisal amb valoracions de 360 graus.

Així mateix, en línia amb els anys anteriors, el Grup ha continuat amb el desenvolupament de programes personalitzats dirigits a Directors d'Àrea i Caps de Departament, l'objectiu dels quals ha estat la millora de les seves competències i habilitats.



Promoció

Al llarg del 2010 s'han produït 38 promocions amb canvi de categoria professional

Respecte als processos de promoció interna, 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. Cal destacar que, a VidaCaixa Grup, els criteris de promoció d'empleats es basen exclusivament en les necessitats organitzatives i en la idoneïtat del perfil del treballador per al lloc de treball.

L'any 2011, l'eina QCI s'estendrà a tots els departaments del Grup

Noves promocions		2010
Nre. total de promocions horitzontals realitzades		21
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional		38
% de dones sobre les promocions		53%
% d'homes sobre les promocions		47%

Actualització del Quadre de Comandament integral (QCI), que permet l'avaluació dels resultats de la Companyia, i del Quadre de Comandament Personal (QCP), que avalua els resultats a nivell individual

Creat fa 11 anys, el Quadre de Comandament Integral (QCI) de VidaCaixa Grup és un sistema de gestió que defineix, aclareix i comunica l'estratègia de la Companyia en quatre grans àrees: clients, processos, finances i persones. A més de ser una eina de seguiment, té la utilitat de comunicar al conjunt de la plantilla els resultats aconseguits, així com els objectius i reptes que cal assolir.

L'any 2010, s'ha fet un gran esforç per actualitzar el QCI en l'àmbit dels serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding, per a la qual cosa s'ha comptat amb la col·laboració de 38 unitats organitzatives, que van definir un total de 295 indicadors de gestió específics. També es van definir 38 indicadors generals de la Companyia. Cal destacar que el 90% dels departaments del Grup tenen definit el seu QCI.

En l'àmbit de l'antiga SegurCaixa Holding, durant el 2010, a través del Quadre de Comandament Particular (QCP), es van traslladar els objectius estratègics i els de les diferents unitats organitzatives departamentals a les persones. La definició dels objectius individuals de cadascun dels nostres col·laboradors, en el seu conjunt més de 2.500 objectius, ha permès alinear els esforços del dia a dia amb els objectius de la Companyia.



Per a l'any 2011 es definirà el QCI amb la nova estructura de la Companyia (més de 500 indicadors específics i 80 de generals), el qual s'estendrà al conjunt de l'organització. Així mateix, també es treballarà en la definició dels objectius individuals de cadascuna de les persones, a través del Quadre de Comandament Personal (QCP).

La comunicació interna ha estat una gran prioritat el 2010, per a la qual cosa s'han habilitat noves vies

Durant l'any 2010, la comunicació interna ha tingut un paper destacat a VidaCaixa Grup, principalment per dos motius. En primer lloc, les necessitats derivades del complex procés d'integració d'Adeslas a VidaCaixa han requerit reforçar els mecanismes de comunicació de l'organització. En segon lloc, els resultats de l'enquesta Great Place to Work, efectuada el 2009, van posar de manifest la necessitat d'establir millores en tres àmbits: equitat, equip i comunicació.

Com a conseqüència de tot plegat, al llarg del 2010 s'han posat en marxa les següents accions de comunicació:

- La realització d'un Pla de Comunicació Interna per difondre a tota la plantilla els objectius i projectes vinculats al nou Pla Estratègic 2011-2015. Dins d'aquest pla de comunicació, s'ha previst la formació dels quadres intermedis per promoure les seves habilitats de comunicació interna i garantir, d'aquesta manera, la correcta difusió i implicació de tots els empleats amb els objectius estratègics de VidaCaixa Grup.
- A causa de la integració, i el consegüent augment de la plantilla, ha calgut millorar l'eficàcia de la comunicació amb l'objectiu d'arribar a tots els empleats del Grup. Per fer-ho, s'han organitzat *road shows* per difondre temes puntuals relacionats amb aquest procés, com per exemple la política retributiva i el projecte de venda creuada de productes a clients. També s'ha creat el *newsletter* Connecta't!, on s'ha mantingut una comunicació permanent sobre tots i cadascun dels projectes del Pla d'Integració i el Pla Estratègic 2010-2015.

Un nou canal de comunicació

L'any 2010, VidaCaixa Grup ha posat a disposició de tots els empleats un nou canal de comunicació, el *newsletter* Connecta't!, en el qual es dóna l'oportunitat a la plantilla de formular preguntes sobre el procés d'integració i les diferents iniciatives del Pla Estratègic 2010-2015. En cada nou número del *newsletter* es publiquen les respostes a les preguntes realitzades.

Entre els diversos temes que s'hi han tractat destaquen la presentació del Pla Estratègic 2010-2015, la presentació del Pla de comunicació interna del projecte d'integració, el procés de selecció de la nova marca VidaCaixa, les noves línies de negoci i els canals que constitueixen l'estratègia multicanal del Grup, entre d'altres.



El 2010 s'ha treballat en la definició d'una metodologia interna per transmetre missatges clars i eficaços als equips, per tal d'alinejar-los i aconseguir el seu compromís amb la nova estratègia i els nous reptes de l'organització

- Perquè la comunicació interna sigui eficaç, el paper dels quadres intermedis és clau. És per això que s'ha creat el Programa Comunic@. A través de workshops dirigits a aquest col·lectiu, s'ha treballat en la definició d'una metodologia interna per transmetre missatges clars i eficaços als equips, amb l'objectiu d'alinejar i aconseguir el seu compromís amb la nova estratègia i els nous reptes de l'organització. Dins d'aquest programa s'ha habilitat la bústia de suggeriments comunica@vidacaixa.com, amb la finalitat de promoure la participació i el diàleg amb tots els empleats.
- Organització de reunions i trobades presencials. De manera trimestral, l'alta direcció s'ha adreçat a la línia directiva per informar-la sobre la marxa del negoci i comunicar-li les principals novetats esdevingudes.
- També amb motiu del procés d'integració, s'ha posat en marxa el Programa One to One, l'objectiu del qual és identificar les expectatives dels empleats del Grup respecte a aquest procés. A través d'una breu entrevista, els empleats han pogut preguntar tots els seus dubtes sobre aquest procés, així com opinar sobre l'eficàcia, en general, de la comunicació interna i de la seva repercussió en el clima laboral.



- Celebració de la I Convenció de Directius, en la qual van participar empleats fins al nivell de coordinador. L'objectiu d'aquest esdeveniment va ser traslladar a tota la plantilla els resultats de l'exercici 2010 i els principals eixos del Pla Estratègic 2011-2015. Posteriorment, cada responsable va traslladar als seus corresponents equips els principals missatges de la reunió.

“Al llarg del procés d'integració, la comunicació interna ha estat clau per mantenir informats tots els integrants de la plantilla”

VidaCaixa Grup atorga un paper fonamental a la comunicació interna, per a qual cosa habilita múltiples canals

- Revista interna Àrea Informativa. El 2010 se n'han publicat dos números, en els quals s'ha informat de les principals novetats relacionades amb el negoci i també de la marxa de les diverses iniciatives del Pla d'Integració. L'objectiu és reprendre aquesta iniciativa pròximament, ja que és un element de comunicació molt valorat en l'organització.



- Intranet "Radio" i entorn Notes. Per complementar la comunicació a través dels canals anteriorment esmentats, i mentre es desenvolupa la nova intranet corporativa comuna per a tota l'organització, prevista per al 2011, els empleats de VidaCaixa Grup disposen tant de la intranet "Radio" com de l'eina Notes, a través dels quals es difon informació corporativa.
- Bústia de suggeriments i canal d'idees. La bústia de suggeriments, destinada als empleats de les oficines de "la Caixa", recull suggeriments de millora que poden ser incorporats en la gestió i els processos de treball de VidaCaixa Grup. D'altra banda, el Canal d'Idees és una aplicació informàtica, a la qual s'accedeix a través del Portal Innova, que permet als empleats de l'antiga SegurCaixa Holding aportar opinions, suggeriments i idees relacionats amb els projectes que desenvolupa la Companyia. A través d'aquesta aplicació, es pot conèixer en tot moment l'estat en què es troba cada idea, així com consultar les idees proposades per altres companys.



- Finalment, cal esmentar les comunicacions corporatives que el Grup envia a tots els seus empleats a través del correu electrònic.

Política de compensació

L'equitat i la igualtat d'oportunitats guien la política de compensació de VidaCaixa Grup

La política de compensació de VidaCaixa Grup està en línia amb les millors pràctiques del sector i obeeix a dos criteris: la igualtat d'oportunitats i l'equitat.

Al llarg de l'exercici, s'han mantingut i han continuat funcionant els sistemes de compensació de l'antiga SegurCaixa Holding i d'Adeslas, mentre que paral·lelament s'han unificat els criteris i els mecanismes de compensació. Aquesta homogeneïtzació es completarà durant l'exercici 2011.

A nivell de serveis centrals, a l'antiga SegurCaixa Holding, hi ha un sistema de remuneració específic per als empleats, consistent en una retribució fixa més una altra de variable que reconeix l'acompliment, el compromís i la responsabilitat adquirida. A l'antiga Adeslas, el sistema de remuneració també consisteix en una retribució fixa, més una altra de variable, però només s'aplica a l'àmbit dels directius i la línia intermèdia.

Adicionalment, a nivell comercial, hi ha un sistema propi per als empleats d'Agencai-xa i els comercials de la xarxa territorial de VidaCaixa Adeslas, que consisteix en una retribució fixa més una altra de variable en funció del grau de consecució dels objectius definits a nivell corporatiu, a nivell de la unitat de negoci i a nivell comercial.

Distribució de la retribució fixa i variable				
	Serveis centrals*	Agencai-xa	Serveis centrals i oficines pròpies**	Centres mèdics i dentals
% d'empleats amb retribució fixa individual	100%	100%	100%	100%
% d'empleats amb retribució fixa mínima en base a taules salarials	100%	100%	13%	68%
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals	100%	100%	22%	4%
% d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa	100%	100%	22%	4%
% de la retribució variable sobre la massa salarial	12%	24%	5%	1%

* Nota: Fa referència als serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding.
** Nota: Fa referència als serveis centrals de l'antiga Adeslas.

La retribució mínima dels empleats que treballen a VidaCaixa Grup en l'àmbit assegura-dor se situa per damunt del mínim establert per la llei i el conveni sectorial, i representa 1,73 vegades el salari mínim legal d'acord amb les taules establertes en l'esmentat conveni. En l'àmbit dels centres mèdics, les retribucions se situen per da-munt del que estableixen els convenis col·lectius aplicables, mentre que als centres dentals les retribucions s'ajusten majoritàriament als valors del conveni col·lectiu provincial aplicable. El salari base mínim dels convenis col·lectius representa 1,20 vegades el salari mínim legal.

Avantatges i beneficis socials

Amb l'objectiu d'atreure i retenir un equip de treball altament qualificat, VidaCaixa Grup ofereix a tots els empleats, a més d'un sou competitiu, un paquet d'avantatges i beneficis socials que inclouen aportacions al pla de pensions, assegurances de salut i ajudes per a estudis, entre d'altres.

Inversió en despeses de personal (en milers d'euros)	2009*	2010**
Sous i salaris	34.379	61.720
Assegurances socials	7.740	14.034
Donacions i aportacions pla de pensions	359	756
Altres despeses	1.289	4.649
Total	43.767	81.159

* Nota: Fa referència a les dades de l'antiga SegurCaixa Holding.
** Nota: Per a sous i salaris i assegurances socials, fa referència a les dades dels empleats de l'antiga SegurCaixa Holding i els empleats de serveis centrals i oficines pròpies de l'antiga Adeslas. Per a donacions i aportacions a plans de pensions i altres despeses, fa referència a VidaCaixa Grup (es computen les dades de tot l'any per a l'antiga SegurCaixa Holding i per a l'antiga Adeslas).

Inversió total efectuada en serveis i beneficis socials				
	Antiga SegurCaixa Holding		Antiga Adeslas	
Complement de retribució salarial de l'empresa 2010	Inversió total (milers d'euros)	Nre. empleats beneficiaris	Inversió total (milers d'euros)	Nre. empleats beneficiaris
Pla de pensions col·lectiu	366	Tots els que tinguin un any d'antiguetat	—	—
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	511	Tots els empleats	158	Tots els empleats
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	195	432	—	—
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	33	81	—	—
Tiquet Restaurant diari en jornada partida (serveis centrals)	616	Tots els empleats	1.047	684

“VidaCaixa Grup el 2010 ha continuat apostant per la satisfacció i el benestar dels seus empleats”

Principals beneficis socials per als empleats

Pòlissa de Salut per a empleats

Antiga SegurCaixa Holding: assegurança de salut exclusiva per als empleats. Reben com a benefici social, a càrrec de l'empresa, una cobertura assistencial formada per una pòlissa d'assistència sanitària completa.

Antiga Adeslas: els empleats tenen una pòlissa d'assistència sanitària, gratuïta per al treballador i a un preu reduït per als seus familiars.

Aportacions al pla de pensions

Antiga SegurCaixa Holding: la Companyia aporta el 3% del salari base anual, sempre que l'empleat aportï una quantitat equivalent a l'1% d'aquest salari base anual.

Ajuda fills des del naixement fins als 21 anys

Antiga SegurCaixa Holding: aportació de 300 euros anuals per cada fill menor o igual a 21 anys, el mes d'agost, en concepte d'ajuda escolar.

Detall per naixement i/o adopció de fills

Antiga SegurCaixa Holding: pel naixement o adopció d'un fill s'envia al domicili un regal consistent en una canastreta amb productes per al nadó.

Pla Família: ajuda a familiars discapacitats

Antiga SegurCaixa Holding: el Pla Família és una oportunitat perquè els familiars d'empleats amb discapacitat puguin desenvolupar habilitats, capacitats i actituds que afavoreixin aquells aspectes més importants en la seva integració social i laboral.

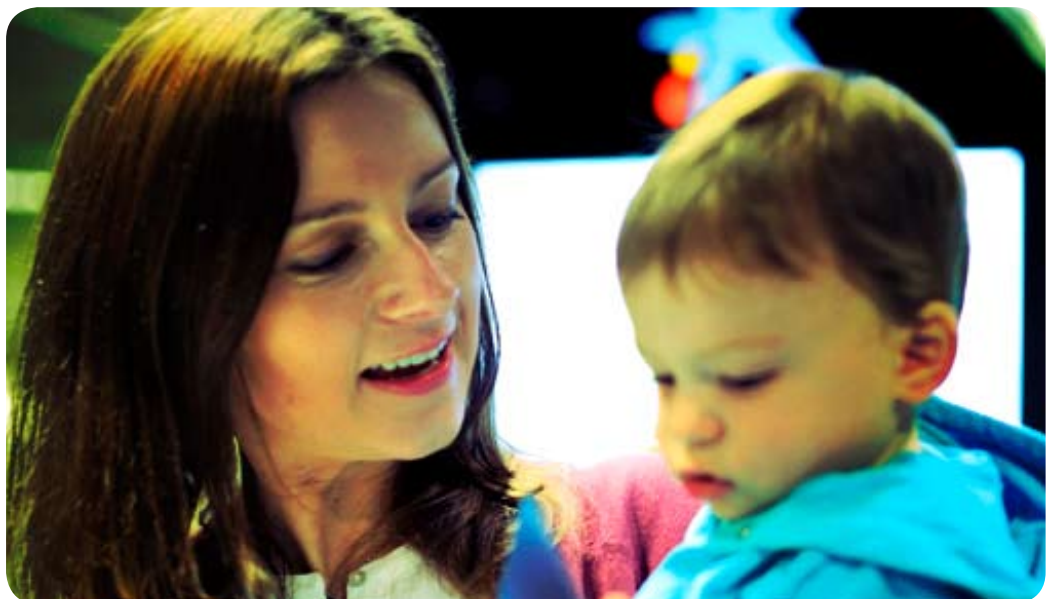
Pla de Formació Anual

Antiga SegurCaixa Holding i Adeslas: Pla de formació adreçat a tota la plantilla, amb accions relacionades amb coneixements tècnics vinculats a les competències de coneixement, habilitats i formació específica, segons les necessitats de cada àrea o departament.

Ajuda per al menjar

Antiga SegurCaixa Holding: hi ha una ajuda de 9,80 euros per dia treballat en jornada partida, que s'instrumenta a través d'un tiquet restaurant.

Antiga Adeslas: hi ha una ajuda per a menjar de 10,30 euros per dia treballat en jornada partida. L'ajuda s'instrumenta mitjançant una targeta de l'empresa Buen Menú.



Igualtat d'oportunitats i integració laboral

La igualtat d'oportunitats i la no discriminació guien la relació amb els empleats

La igualtat d'oportunitats sempre ha estat garantida per VidaCaixa Grup, a través de l'aplicació de criteris basats en el mèrit i l'adequació dels perfils a cada lloc de treball. La companyia vetlla per assegurar les mateixes oportunitats, tant en la contractació com en la formació, desenvolupament professional i promoció, per a tots els empleats. N'és un exemple el fet que cada any augmenta el percentatge de dones als càrrecs directius, el qual s'ha situat el 2010 en un 24%.

Dones en l'equip directiu de VidaCaixa Grup		2010
% de dones en l'equip directiu		24%
% de dones directives amb fills al seu càrrec		59%

També cal destacar que a VidaCaixa Grup hi ha igualtat en la retribució bruta assignada a homes i dones dins d'una mateixa categoria professional.

Així mateix, el Grup ha mantingut el seu compromís amb la integració laboral de persones amb discapacitat, en compliment dels termes establerts per la llei. Entre les inversions realitzades el 2010 cal esmentar la que s'ha dut a terme en el Pla Família, un programa que es desenvolupa amb la col·laboració de la Fundació Adecco i que consisteix a facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats l'orientació i l'ajuda necessària per contribuir al desenvolupament de les seves habilitats i capacitats per a la seva integració social i laboral. També cal destacar les inversions que s'han canalitzat a través de la contractació de serveis amb empreses d'inserció laboral com Discoil Medio Ambiente, Femarec, Fucoda i Sertel.



Drets col·lectius

El 2010 no s'ha produït cap denúncia ni incidència per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació o la negociació col·lectiva

Dins de l'activitat asseguradora, el 100% de la plantilla està coberta pel conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a entitats asseguradores, i gaudeixen de representació sindical.

Pel que fa a l'activitat dels centres mèdics i les clíniques dentals, els convenis col·lectius tenen estructura provincial, de manera que no tots els centres disposen d'un conveni aplicable. El personal amb conveni va arribar el 2010 al 92% de la plantilla total.

Durant l'any 2010, en l'àmbit de SegurCaixa Holding, s'han aplicat dos convenis col·lectius de sector: el Conveni Col·lectiu General d'Àmbit Estatal per a les Entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball, i el Conveni Col·lectiu de Treball d'Àmbit Estatal del Sector de la Mediació en Assegurances Privades. A més, s'han aplicat dos pactes de millora a nivell empresarial.

D'altra banda, l'any passat es va iniciar un procés de negociació col·lectiva amb la representació sindical, a fi de regular les condicions laborals de les plantilles arran del procés d'integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup. Després d'aquesta integració, el nombre de Comitès d'Empresa ha pujat a 64.

Cal destacar que, al llarg del 2010, no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació i amb el procés de negociació col·lectiva.

Així mateix, el Conveni d'Assegurances preveu processos de consulta amb els representants dels treballadors, particularment en matèria de mobilitat geogràfica col·lectiva. En els diferents convenis per a l'activitat de centres mèdics i dentals, no se solen tenir en compte aquest tipus de processos, i s'apliquen directament les previsions establertes en l'Estatut dels Treballadors.

Representants per empresa el 2010						
	Comitès d'empresa	Delegats personal	CCOO	UGT	CSI	Independents
Serveis centrals	31	0	14	13	0	4
AgenCaixa	14	15	24	5	0	0
Oficines pròpies	14	13	20	6	1	0
Centres mèdics i dentals	5	5	10	0	0	0
Total	64	33	68	24	1	4

Salut i seguretat a la feina

A VidaCaixa Grup existeixen 7 comitès de seguretat i salut, en els quals la direcció i els empleats participen de manera paritària i en els quals es promouen iniciatives i programes per millorar la salut i la seguretat en l'entorn laboral. A més, a VidaCaixa Adeslas i a AgenCaixa hi ha 6 i 15 delegats de prevenció, respectivament, que posseeixen un conjunt de competències en matèria de prevenció de riscos laborals.

VidaCaixa Grup, d'acord amb la Llei 31/95, desenvolupa programes de formació en matèria de prevenció de riscos laborals que van dirigits als empleats actuals de VidaCaixa Grup, els nous empleats que s'incorporen a la plantilla, els empleats que canvien de lloc de treball i els empleats que són sotmesos a canvis en les condicions del seu lloc de treball.

El 2010, s’ha realitzat als serveis centrals de Barcelona i Madrid de l’antiga SegurCaixa Holding una campanya preventiva contra la grip, facilitant la vacunació voluntària dels empleats. També s’hi han dut a terme revisions mèdiques sota demanda dels empleats en col·laboració amb el Servei de Prevenció.

De cara a facilitar la comunicació dels empleats de VidaCaixa Grup amb els Comitès de Salut, hi ha la bústia d’e-mail “Val Més Prevenir”, que permet fer suggeriments i aportar idees, promovent així l’enfortiment d’una cultura a favor de la prevenció de riscos laborals.

Comitès de seguretat i salut	Grup VidaCaixa			
	Assegurador	Adeslas	VidaCaixa	AgenCaixa
Nre. total de comitès de seguretat i salut	1	3	1	2
% d’empleats coberts per comitès de seguretat i salut	100%	63%	100%	100%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la Companyia	—	6	—	15

Absentisme	2009*	2010**
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d’accidents sense baixa laboral	0	0
Nre. total d’accidents amb baixa laboral	28	29
Nre. total d’accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i>	2	1
Nre. total de jornades perdudes per accident al centre de treball	637	894
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	121	147
Nre. total de baixes per malaltia comuna	797	714
Nre. total de jornades perdudes per absentisme	29.135	34.231

* Nota: Fa referència a les dades de l’antiga SegurCaixa Holding (serveis centrals + AgenCaixa).
** Nota: Fa referència a VidaCaixa Grup (antiga SegurCaixa Holding + Adeslas).

En el marc del procés d’integració s’ha abordat un projecte de redistribució d’espais de treball

Disseny del model de redistribució dels espais de treball de Barcelona i Madrid

Després de la integració d’Adeslas a VidaCaixa Grup, l’any 2010 ha començat un procés d’homogeneïtzació dels espais de treball de Barcelona i Madrid, que es materialitzarà el 2011. Aquesta homogeneïtzació, que serà utilitzada com una palanca d’integració i de predisposició al canvi, es durà a terme a partir de dues premisses:

- Els requeriments derivats del creixement dels equips i l’eficiència.
- La creació d’espais diàfans i l’estandardització del mobiliari dels llocs de treball optimitzen els espais i les instal·lacions, faciliten flexibilitat davant els canvis, ordenen l’espai i generen una qualitat ambiental més gran, redueixen les circulacions, proporcionen una visió espacial més atractiva i aconseguixen major lluminositat a les zones més interiors.



Relacions amb la societat

La funció social de l'activitat d'assegurament i previsió

El 2010, VidaCaixa Grup ha desenvolupat múltiples activitats d'investigació i prevenció en l'àmbit de l'assegurament i la previsió social

VidaCaixa Grup, líder en previsió social complementària i en assegurances de salut del nostre país, desenvolupa una important activitat d'educació i sensibilització social per promoure els valors de l'assegurament i la previsió.

Aquest compromís social està integrat en la identitat de VidaCaixa Grup i recull el testimoni de "la Caixa", que fa més de 100 anys va posar en marxa a Espanya la primera iniciativa per promoure l'estalvi previsor per a la jubilació.

Les línies d'actuació de VidaCaixa Grup se centren en tres àmbits:

- La investigació i difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament. Aquesta línia d'actuació sorgeix del convenciment que la feina d'educació i conscienciació a fi de fomentar una cultura a favor de l'estalvi per a la jubilació és essencial per garantir l'estat del benestar.



- La prevenció en salut, que es canalitza a través dels plans de prevenció de VidaCaixa Adeslas.
- La col·laboració publico-privada, tant en l'àmbit de la salut com en el de l'estalvi finalista. En l'àmbit de la salut es concreta en el rol cada vegada més important de l'assegurança privada de salut enfront de la Sanitat Pública, on com a proveïdor preferit de serveis per part de determinats segments de la població, com els funcionaris, realitza una feina fonamental en la descongestió del sistema sanitari públic. Així mateix, en l'àmbit de l'estalvi-previsió, el sector privat contribueix amb el desenvolupament de productes com els plans de pensions, els plans de previsió assegurats i les rendes vitalícies, ja que aporta una fórmula complementària de previsió al sistema públic.

Al llarg del 2010 s'han desenvolupat les següents activitats d'investigació i difusió relacionades amb l'assegurament i la previsió social:

VidaCaixa Grup ha promogut el diàleg amb els grups d'interès en els temes de salut i previsió social a través de diversos fòrums i trobades

- VidaCaixa Previsió Social ha posat en marxa el bloc “Guanya el teu futur”, al qual s’accedeix des de l’adreça www.vidacaixaprevisiosocial.com. Aquest espai d’opinió i informació, dirigit a experts en previsió social empresarial, és l’evolució del “Fòrum de previsió social”, creat el 2008 amb la col·laboració del diari Expansión i l’Associació de Mediadors ADECOSE. El nou bloc ha incorporat les tecnologies 2.0 amb l’objectiu de facilitar la participació dels usuaris en quatre camps de debat, que recullen els principals temes i matèries d’actualitat en l’àmbit de la previsió social empresarial:
 - Assegurances de salut: ram en el qual VidaCaixa Grup s’ha convertit en líder, amb la integració d’Adeslas.
 - Plans de pensions: negoci en què VidaCaixa Grup té una presència destacada, amb una oferta àmplia i adaptada a les diverses necessitats dels seus clients.
 - Inversió socialment responsable: VidaCaixa, a través de la seva adhesió als Principis d’Inversió Responsable de Nacions Unides, s’ha convertit en la primera entitat espanyola que ha adoptat aquests principis com a asseguradora de vida i gestora de pensions.
 - Retribució flexible: desenvolupament d’una reflexió al voltant de les alternatives de les empreses per flexibilitzar la retribució dels seus empleats.

D’altra banda, amb la col·laboració del diari *Expansión*, s’han organitzat dos esmorzars de feina amb experts del sector per fomentar el debat sobre dos aspectes clau de la previsió social empresarial. El primer, “El futur de les pensions”, es va desenvolupar en el mes de maig, mentre que el segon, “Inversió Socialment Responsable”, es va dur a terme al juliol.



1r Esmorzar de Feina d’*Expansión*: “El futur de les pensions”.

- 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.
- *INFO VidaCaixa Previsió Social*, el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, conté articles i entrevistes a experts i clients i té com a objectiu difondre la cultura i els beneficis de la previsió social empresarial. L’any 2010 es van editar dos nous números d’aquest *newsletter*, que periòdicament reben més de 1.000 clients i mediadors.
- 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” i que va comptar amb el patrocini de VidaCaixa Previsió Social i la col·laboració del diari Expansión. El fòrum va comptar amb la participació de més de 300 persones i va tenir com a objectiu compartir les oportunitats i els reptes als quals han de fer front els plans i fons de pensions d’ocupació davant el futur de

la previsió social empresarial al nostre país. Al llarg de la jornada es van celebrar tres panels d'intervencions. El primer, amb el títol "Pacte de Toledo i la Reforma de Pensions", va constatar la necessitat d'abordar reformes en el sistema públic de pensions per garantir-ne la sostenibilitat. En el segon, "Inversió Socialment Responsable i Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides", les intervencions dels diversos ponents van coincidir en la importància que adquirirà l'aplicació d'aquests criteris en la gestió de les inversions. Finalment, en el tercer panel i sota el títol "Adaptació a l'Entorn", es va abordar la situació dels plans i fons en reestructuració, fruit del procés de canvis que s'està produint en el sector financer.



3r Fòrum de Comissions de Control.

- Amb l'objectiu d'enfortir les relacions i fomentar la transparència amb el canal de distribució, els dies 11 i 30 de novembre van tenir lloc sengles trobades de Mediadors a Barcelona i Madrid.
- 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" ha estat desenvolupat durant el 2010 per un equip d'experts de la Universitat d'Extremadura. Els principals objectius d'aquest estudi són investigar el nivell de reducció al qual previsiblement arribaran les pensions públiques i determinar els complements mínims en funció de segments de persones diferents i el nivell de reformes acceptable pels ciutadans.
- Convocatòria del III Premi VidaCaixa-Assegurances - Universitat de Barcelona (UB). A través d'aquest premi, el Grup vol contribuir al foment de la investigació en assegurances i promoure la formació de professionals per a la seva incorporació al sector assegurador. El guanyador de l'edició 2010 va ser Antoni Ferri Vidal, amb el treball "*Posicionament de les entitats asseguradores del ram de vida davant la implementació de programes d'Enterprise Risk Management*", dirigit pels professors Dr. Miguel Santolino Prieto i Dra. Catalina Bolancé Losilla.

La participació dels professionals de VidaCaixa Grup en fòrums i institucions del sector assegurador és molt activa



Lliurament del III Premi VidaCaixa Assegurances - Universitat de Barcelona.

- Finalment, 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. Entre aquestes participacions, cal destacar-ne:
 - El patrocini i la intervenció en la Jornada sobre Recursos Humans organitzada per MediaResponsable amb el títol *"La resposta des de la RSE a la complexa situació laboral actual"*.
 - La XVII Trobada del Sector Assegurador, sota el títol *"El futur de l'assegurança espanyola: Claus en moments de canvi"*, que va comptar amb la intervenció del Director General i va abordar els reptes futurs del sector per part de les empreses asseguradores, l'Administració i els mitjans de comunicació.
 - El Fòrum d'Alta Direcció Asseguradora *"El client en la nova dècada: Canvis de comportament i noves exigències"*, que va comptar amb la participació del Conseller Delegat.

D'altra banda, en l'entorn de la prevenció de malalties, VidaCaixa Grup, a través de VidaCaixa Adeslas, desenvolupa per als seus assegurats una important tasca d'educació i conscienciació amb l'objectiu de millorar la seva salut i qualitat de vida. L'actuació en aquest àmbit, que complementa l'àmplia oferta de productes i serveis de salut oferts, es concreta en les iniciatives següents:

- La posada a disposició dels assegurats de diversos 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. A través d'aquests dos *sites* s'ofereix informació general, respostes i consells de prevenció i cures adreçats a infants, joves i adults. Els plans desenvolupats fins ara són: càncer de mama, càncer colorectal, risc vascular, cures del bebè, accidents infantils, sexualitat i joves, anorèxia i bulímia, cures de l'embaràs, part i puerperi, cures de l'asma, prevenció i cura de la diabetis i càncer de coll uterí (aquests tres últims plans llançats el 2010). A través d'aquests plans de prevenció i cures de VidaCaixa Adeslas, més de 2.000 assegurats han rebut consells mensualment, contribuint així a la millora d'hàbits i comportaments saludables.
- Accés telefònic i assessorament a més de 5.600 assegurats inscrits en els programes de prevenció de malalties cròniques, com ara l'asma, la diabetis i el risc cardiovascular.

Al llarg del 2010 s'han posat en marxa tres nous plans de prevenció i cures a través de la web corporativa d'Adeslas, www.adeslas.es



- Les accions de prevenció també tenen com a públic objectiu els professionals mèdics de VidaCaixa Adeslas. A més d'informar-los dels plans de prevenció i cures, es pretén promoure la seva participació en la difusió d'aquests programes entre els assegurats que acudeixen a les seves consultes. Cal destacar les següents actuacions dutes a terme en aquest àmbit: la realització de dues conferències amb metges de primària/pediatría i endocrinòlegs a Madrid, i l'enviament d'informació sobre els plans de diabetis i asma a al·lèrgòlegs, metges de família i pediatres de tot el país.

Finalment cal destacar que, durant l'any 2010, VidaCaixa Adeslas ha continuat la seva trajectòria de col·laboració amb la Sanitat Pública a través d'un model de cobertura sanitària per als funcionaris i les seves famílies, i és l'entitat que registra la quota més gran d'assegurats en cadascuna de les mutualitats, amb un total de 940.000 funcionaris.

Programa “Deixar de Fumar” de VidaCaixa Adeslas

A través del programa “Deixar de Fumar”, avalat per la Societat Espanyola d'Especialistes en Tabaquisme, VidaCaixa Adeslas ofereix a tots els seus assegurats un conjunt d'eines d'informació i suport per deixar de fumar:

- Una guia informativa amb consells pràctics sobre com adoptar nous hàbits i comportaments que permetin deixar de fumar.
- Un programa d'ajuda dirigit per professionals mèdics de VidaCaixa Adeslas, que ofereixen la seva orientació i suport al llarg de tot el procés.
- La realització de dos tests que permeten conèixer el nivell de dependència i, en funció d'aquest nivell, establir els mecanismes necessaris per promoure la motivació per deixar de fumar.

Presència de VidaCaixa Grup en la societat

Participació en l’Obra Social “la Caixa”

A través de la contribució que VidaCaixa Grup realitza al resultat del Grup “la Caixa”, es col·labora de manera indirecta –en forma de dividendes i comissions– en la tasca que desenvolupa l’Obra Social “la Caixa” en els següents àmbits d’actuació: programes socials, programes mediambientals i ciència, programes culturals i programes d’educació i investigació. El 2010, el pressupost de l’Obra Social va arribar als 500 milions d’euros, mantenint-se en línia amb les contribucions efectuades en anys anteriors.

Retorn, el compromís solidari dels empleats de VidaCaixa Grup

Retorn, ha continuat amb la seva activitat el 2010 col·laborant en 16 projectes de 15 organitzacions socials i mediambientals

El compromís dels empleats de VidaCaixa Grup en la societat es canalitza a través de la iniciativa Retorn, que funciona des del 2006 i que, a partir de l’any 2010, també integra les iniciatives solidàries realitzades pels empleats de l’antiga Adeslas. Des de Retorn es promouen projectes en tres àmbits d’actuació: empleats, societat i medi ambient.



Al llarg del 2010 s’han dut a terme un total de 16 activitats, en col·laboració amb 15 organitzacions socials i mediambientals, i amb una contribució de 51.389 euros.

Organitzacions amb les quals s’ha col·laborat al llarg del 2010

- Obra Social “la Caixa”
- Fundació Apadrina un Arbre
- Institut Ortopedagògic Nen Déu
- Fundació Nuestra Señora del Camino
- Casa do Gaiato
- ONG Cruzada por los Niños
- ONG Coopera
- GAVI Alliance
- Pallassos Sense Fronteres
- Centre d’Acollida Maria Reina
- Associació Dones Burkina
- Fundació Banc d’Aliments de Barcelona
- Creu Roja
- Fundació El Somni dels Nens
- Fundació TV3

En l'àmbit social, els eixos d'actuació se centren en el desenvolupament d'accions relacionades amb la millora de la qualitat de vida i el benestar de les persones a Espanya, així com la cooperació al desenvolupament en països del Tercer Món. Entre les diverses iniciatives realitzades el 2010, cal destacar-ne:

- Casa do Gaiato i ONG Cruzada por los Niños. Mitjançant la celebració d'un partit de futbol entre pares i fills d'empleats de VidaCaixa Grup, es va aconseguir recollir roba i material escolar, i també recaptar diners per dur a terme un nou projecte a Moçambic desenvolupat per aquestes dues organitzacions. Aquest projecte consisteix en la posada en marxa d'escoles esportives a la regió de Maputo, que beneficiaran un total de 5.000 infants i joves.
- Centre d'Acollida Maria Reina. La col·laboració amb aquesta organització, que atén 24 nens amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys, es va iniciar el 2009 amb la reforma de la pista de bàsquet. El 2010, els empleats de Retorn van ser convidats per l'organització a una activitat ludicoesportiva celebrada en aquesta pista.
- Associació "Dones de Burkina". Per segon any consecutiu es va celebrar el "Torneig Burkina-Retorn de futbol", en el qual van participar empleats de VidaCaixa Grup i els seus familiars. Gràcies als diners recaptats en el torneig, l'associació ha canalitzat la concessió de 25 nous microcrèdits i el manteniment dels 100 ja existents per a dones vídues amb problemes socials. La celebració del torneig va permetre, a més, recollir roba i material escolar.
- Institut Ortopedagògic Nen Déu. Amb motiu de la Diada de Sant Jordi, es va dur a terme una acció de recollida de llibres infantils i juvenils per augmentar els fons bibliotecaris de l'associació. Es van recollir un total de 286 llibres.



Acció de recollida de llibres organitzada per Retorn.

- Iniciatives per recollir aliments i joguines a favor del Banc d’Aliments de Barcelona, Creu Roja i la Fundació El Somni dels Nens. Per celebrar l’arribada del Nadal, es va promoure la participació dels empleats en iniciatives per recollir aliments a favor de diverses organitzacions. En total, es van recollir 31 caixes amb menjar per al Banc d’Aliments i 10 caixes de joguines per a Creu Roja i la Fundació El Somni dels Nens.
- Donació per a l’atenció als damnificats pel terratrèmol d’Haití, activitat efectuada en col·laboració amb l’Associació de Voluntaris del Grup Assegurador de “la Caixa”. El programa Retorn va voler solidaritzar-se amb el poble d’Haití, després del terratrèmol que va assolir el país el mes de gener, donant 3.000 euros per a l’atenció als damnificats. A més, es va comprometre a contribuir amb 1 euro per cada 10 euros donats pels empleats, amb un màxim de 3.000 euros, addicionals als 3.000 euros inicialment aportats.








SETMANA DEL VOLUNTARIAT CORPORATIU

II ACCIÓ SOLIDÀRIA DE RECOLLIDA D’ALIMENTS Novembre 2010

Del 22 al 26 de novembre de 2010

En l’àmbit mediambiental, els eixos d’actuació de Retorn se centren en la involucració dels empleats en la millora de l’entorn ambiental. En aquest sentit, des del 2007 VidaCaixa Grup col·labora amb la Fundació Apadrina un Arbre, un programa de reforestació que es duu a terme a partir de la recollida de paper de les oficines de serveis centrals a través de la iniciativa anual “Millora del Paisatge de l’Oficina”. Des de l’inici d’aquesta col·laboració fins al 2010, s’han apadrinat 1.025 arbres (178 en el darrer exercici). Per cada quilo de paper recollit, VidaCaixa Grup contribueix amb 1 euro al programa de reforestació.

Finalment, en l’entorn personal, els eixos d’actuació s’han focalitzat en la promoció de l’activitat física i la salut dels empleats, i se’ls ha animat a participar en esdeveniments esportius solidaris.

Pacte Mundial de les Nacions Unides

Des del 2009, VidaCaixa Grup és participant del Pacte Mundial de les Nacions Unides

En el seu esforç per incorporar la gestió responsable dins de la seva estratègia, des de l'any 2009 VidaCaixa Grup és participant del Pacte Mundial de les Nacions Unides i, per això, es compromet a alinear les seves estratègies i operacions amb els deu principis basats en els drets humans, estàndards laborals, medi ambient i anticorrupció.



Els 10 principis

1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins del seu àmbit d'influència.
2. Les empreses s'han d'assegurar de no ser còmplices en la vulneració dels drets humans.
3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.
6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
8. Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Col·laboració amb GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil

GAVI Alliance és una iniciativa internacional dedicada a facilitar l'accés a la vacunació dels nens i nenes que viuen en països de rendes baixes i millorar els sistemes sanitaris d'aquests països.

VidaCaixa Grup es va adherir el 2009 a aquesta iniciativa, i també es va sumar a 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. La comunicació a les empreses adjuntava el fullet "Una dècada salvant vides", on s'explicava el projecte. A més, el Grup ha fet extensible la col·laboració als empleats, donant resposta d'aquesta manera a l'interès de Retorn i també al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

VidaCaixa Grup ha continuat col·laborant en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil destinant-hi el pressupost anual per a obsequis nadalencs i fent extensible la col·laboració als seus empleats i al col·lectiu d'empreses client



Presència i participació en Institucions

VidaCaixa Grup participa activament en les següents institucions de l'àmbit privat:

- Edad&Vida: organització sense ànim de lucre que té per objecte la millora de les condicions de vida de les persones grans.
- Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA): associació a la qual pertany VidaCaixa Grup, juntament amb altres entitats asseguradores espanyoles, i que té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.
- INVERCO: associació que agrupa la pràctica totalitat de les Institucions d'Inversió Col·lectiva Espanyoles, els Fons de Pensions Espanyols i les Institucions d'Inversió Col·lectiva Estrangeres registrades a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.
- UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores): associació empresarial de l'assegurança que representa més de 250 entitats asseguradores al nostre país.
- Genève Association: organització que difon la importància del sector assegurador en l'economia a través de la investigació i que agrupa els presidents i els consellers delegats de les 80 principals entitats asseguradores mundials.
- APD Zona Mediterrània: organització creada per a la formació i informació de directius i que té com a finalitat principal promoure l'intercanvi d'idees i coneixements entre els directius del teixit empresarial espanyol.
- VidaCaixa Grup inverteix en la formació del sector i la investigació, col·laborant amb la Fundació Auditorium del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, un centre de formació continuada en matèria d'assegurances.
- Institut per al Desenvolupament de la Integració de la Sanitat, del qual forma part VidaCaixa Adeslas i que té com a objectiu promoure i promocionar el nivell de qualitat i excel·lència de la sanitat privada i servir com a òrgan d'interlocució davant l'Administració.



5

Medi ambient

El compromís de VidaCaixa Grup a favor del medi ambient

VidaCaixa Grup integra els principis de sostenibilitat en el focus de la seva estratègia d’inversions i en els seus processos de gestió

Tota l’organització de VidaCaixa Grup està sensibilitzada i alineada amb els objectius de millora mediambiental i estén els següents compromisos al conjunt dels seus clients, inversors, gestors, proveïdors i societat en general:

- El compliment de les normatives en l’àmbit ambiental aplicable a la seva activitat.
- L’aplicació de principis i bones pràctiques mediambientals en la seva gestió.
- La formació i la sensibilització del seu equip humà en matèria mediambiental.
- La prevenció d’activitats contaminants a través de la implantació progressiva de mesures de millora que garanteixin la protecció del medi ambient.
- La difusió de l’operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors.
- La posada a disposició de tots els grups d’interès de la llista d’accions mediambientals dutes a terme.

Així mateix, amb l’adhesió als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), es garanteix que qualsevol inversió gestionada per la Companyia incorpori criteris ambientals, socials i de govern corporatiu.

Amb aquest compromís, VidaCaixa Grup integra els principis de sostenibilitat en el focus de la seva estratègia d’inversions i també en els seus processos de gestió.

Actuacions desenvolupades per minimitzar l’impacte ambiental

Els compromisos esmentats més amunt s’articulen en un conjunt d’actuacions que es troben en línia amb els reptes mediambientals plantejats el 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 l’antiga Adeslas. La campanya va arrencar amb una comunicació des de la direcció per involucrar-hi tots els empleats. Els elements de difusió d’aquesta campanya han consistit en l’elaboració de dos monogràfics per promoure l’ús responsable de l’energia i el paper i una guia completa sobre medi ambient que s’ha ubicat a la intranet corporativa. A més d’aquests elements, s’ha distribuït material divulgatiu divers, com cartells i estoretes per al ratolí de l’ordinador, i s’ha habilitat una bústia de correu electrònic oberta als suggeriments i comentaris dels empleats, amb l’objectiu de crear una consciència i una cultura a nivell intern que impulsessin la millora del comportament ambiental dels professionals de la Companyia.
- En línia amb els anys anteriors, s’ha continuat amb la difusió de la Guia de Bones Pràctiques per Imprimir i del Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals per als empleats de l’antiga SegurCaixa Holding, en la qual s’aborden tres línies d’actuació:

- El bon ús del material d'oficina, mitjançant la utilització de materials sostenibles com el paper reciclat, els sobres multiús i tòners reutilitzats, i la consciència sobre el seu ús responsable.
- La gestió i el tractament dels residus, fomentant comportaments que redueixin el consum de paper, cintes de dades, carpetes i altres elements i materials d'oficina.
- Estalvi d'energia i aigua, en el qual s'estableixen recomanacions sobre la utilització en mode de ventilació de les màquines de climatització després de la jornada laboral, l'apagament de la llum en sales i lavabos, la utilització de persianes per aprofitar la llum solar, o l'ús de cisternes amb doble polsador als lavabos.



- VidaCaixa Grup ha continuat sensibilitzant els empleats de serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding en l'ús responsable de l'energia al centre de treball. Aquesta acció d'informació i educació permanent es realitza a través de recordatoris als polsadors sanitaris i sales de reunions; la publicació de notícies a l'Àrea Informativa, la revista interna de VidaCaixa Grup; la posada en marxa d'iniciatives mediambientals en l'organització, i la difusió a través de la Intranet dels catàlegs de bones pràctiques per imprimir i per dur a terme un ús eficient dels recursos.



- Tota aquesta feina d'informació i educació complementa l'actuació que es va dur a terme el 2008 amb la instal·lació de detectors de presència i polsadors als sanitaris i la reestructuració del servei de neteja nocturn per aconseguir un consum més eficient de l'energia elèctrica. Així mateix s'ha prosseguit amb el procés, iniciat el 2008, de racionalització dels equips d'impressió dels serveis centrals de l'antiga SegurCaixa Holding. A través d'aquesta iniciativa, s'ha procedit a realitzar un procés de substitució consistent en la incorporació de nous equips més respectuosos amb el medi ambient, que permeten la impressió a doble cara i disposen de funció d'escàner incorporada.
- 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 gràcies a la participació dels empleats– s'ha aconseguit recollir 1.781 quilos de paper, un 45% menys que el 2009. Amb aquesta mesura s'han pogut apadrinar un total de 1.032 arbres des del 2007, la cura i manteniment dels quals és a càrrec de VidaCaixa Grup durant 10 anys.



- També, com a mesura per promoure l'estalvi energètic, s'ha procedit al tancament de la llum del rètol de VidaCaixa situat dalt de l'edifici de serveis centrals de Barcelona, de dilluns a dijous entre les 23.00 h i les 6.00 h.

**“Al llarg del 2010,
VidaCaixa Grup
ha continuat amb
les actuacions
desenvolupades per
minimitzar l'impacte
ambiental, iniciades
el 2009”**

Consums

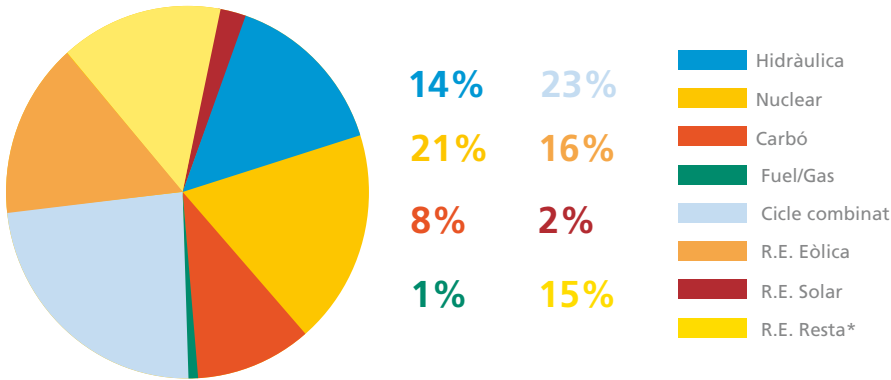
Gràcies a les mesures d'eficiència implantades, el consum de paper s'ha reduït en un 17% respecte al 2009

Malgrat que l'impacte de l'activitat de VidaCaixa Grup sobre el medi ambient és menys rellevant que el d'altres sectors d'activitat més intensius en el consum de recursos i en la generació de residus, l'organització fa un esforç permanent per promoure l'ús eficient dels recursos amb l'objectiu que l'impacte sigui mínim. Això ha estat possible gràcies a la feina realitzada en educació i sensibilització ambiental dels empleats, la qual s'ha traduït en comportaments a favor del medi ambient que estan d'acord amb els valors de VidaCaixa Grup.

Energia elèctrica

El consum d'energia elèctrica prové de la xarxa pública de proveïment. El 2010 ha suposat un total de 20.436 GJ. Comparativament respecte al 2009, s'ha produït un decrement de l'1%.

Cobertura de la demanda anual



* Inclou cogeneració (12%) i altres renovables (3%)
R. E.: Règim especial.
Font: dades de Xarxa Elèctrica

Paper

El paper és el recurs que té un consum més gran. En total s'han consumit 83 tones de paper. Aquesta quantitat ha suposat una disminució del 17% respecte al 2009. Aquest descens es deu a la incorporació de mesures d'eficiència en els equips d'impressió. El volum de paper reciclat respecte al paper blanc tradicional representa un 18%, 7 punts percentuals més que el 2009, la qual cosa reflecteix el compromís de VidaCaixa Grup a favor del medi ambient.

Aigua

El consum d'aigua de VidaCaixa Grup prové de la xarxa municipal de proveïment. El 2010 el consum total d'aigua ha arribat als 5.768 m3, quantitat que ha suposat un increment significatiu respecte a la dada publicada el 2009. Això és degut al fet que el 2010 s'ha reportat el consum d'aigua dels serveis centrals d'Adeslas a Madrid, dada que no havia estat comunicada anteriorment.

Gasoil

Respecte al consum de gasoil cal remarcar que, pel fet que VidaCaixa Grup no disposa de grups electrògens propis, el consum d'aquest combustible no és rellevant.

Consum Intern: Indicadors d'Impacte Ambiental*	2009	2010
Paper		
Total paper consumit VidaCaixa Grup	100 t	83 t
Total paper consumit per empleat	39,3 kg	31,3 kg
Paper reciclat sobre el total consumit	11%	18%
Aigua		
Total aigua consumida VidaCaixa Grup	3.417 m³	5.768 m³
Energia elèctrica (Factor de conversió: GJ per kWh: 0,0036)		
Total energia elèctrica consumida VidaCaixa Grup	20.586 GJ	20.436 GJ
Total energia elèctrica consumida per empleat	8,1 GJ	8,6 GJ

* Nota: No inclouen dades de clíniques dentals.

Aigua:

- Any 2009: no inclou l'antiga Adeslas ni AgenCaixa.
- Any 2010: no inclou AgenCaixa, ni la xarxa d'oficines i centres mèdics de l'antiga Adeslas.



Emissions de CO₂

El 2009 s’han instal·lat noves unitats de videoconferència per facilitar la comunicació tot disminuint els desplaçaments

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. Al llarg del 2010 s’ha prosseguit amb la tasca de sensibilització de la plantilla, amb l’objectiu de racionalitzar els desplaçaments fomentant un ús més gran de les tecnologies de la informació i la comunicació. En aquest sentit, s’han instal·lat noves unitats de videoconferència per tal de facilitar la comunicació a distància i evitar desplaçaments, contribuint així a una major eficiència i un menor impacte sobre el medi ambient. Aquesta iniciativa és molt important especialment en un exercici com aquest en què, a causa del procés d’integració, la freqüència i el volum de viatges entre Barcelona i Madrid és molt elevat. Així mateix, s’ha continuat amb la política de substituir els equips de treball existents per eines més eficients que millorin els consums d’energia, així com amb la política de sensibilitzar els empleats amb l’objectiu de crear una cultura favorable envers el medi ambient. Finalment, s’ha produït un procés de substitució en la utilització del transport de mitjana i llarga distància, en el qual s’ha mirat de fomentar l’ús del ferrocarril enfront de l’avió. Com a resultat d’aquestes accions, el 2010 s’ha aconseguit reduir el total d’emissions en un 14% respecte al 2009.

Al llarg del 2010 s’ha prosseguit la tasca de sensibilització, la qual cosa ha suposat una reducció del 14% en el total d’emissions

CO ₂ (kg)	2009	2010
Transport		
Total tren	112.399*	161.709
Total avió	694.888	488.115
Paper		
Total	105.771	94.156
Electricitat		
Total	2.000.242	1.918.105

* Nota: En la partida de "Total tren 2009", només s'hi inclouen dades de les emissions de l'antiga Adeslas.



Gestió dels residus

El compromís amb l'eficiència en el consum energètic s'estén també a l'ús dels productes i, en conseqüència, a la gestió dels residus generats.

El volum de residus de material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics) gestionats ha suposat un total d'11.235 quilos. L'increment respecte a l'any 2009 es deu al fet que, a partir del 2010, s'ha mesurat la gestió de residus de material RAEE procedents dels serveis centrals d'Adeslas i de les oficines pròpies, i que han representat 10.440 kg.

La quantitat de paper reciclat el 2010 s'ha incrementat un 14% respecte al 2009, el plàstic un 5%, la recollida de piles ha augmentat un 96% i el consum de tòner un 52% en el mateix període de temps.

Residus generats per al seu reciclatge*	2009	2010
Total paper (kg)	136.820	155.496
Total plàstic (kg)	3.019	3.184
Total piles (kg)	48	94
Total cartutxos de tòner (unitats)	2.664	4.059
Total material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics) (kg)	971	11.235

*Nota: No inclouen dades d'AgenCaixa perquè no es consideren significatives, ni de clíniques dentals.

Plàstic:

- No inclou serveis centrals de Madrid de l'antiga SegurCaixa Holding perquè no es consideren significatius, ni informació de l'antiga Adeslas, que no recicla.

Piles:

- No inclou serveis centrals de Madrid de l'antiga SegurCaixa Holding perquè no es consideren significatius, ni informació de l'antiga Adeslas, que no recicla.

Tòner:

- Any 2010: no inclou serveis centrals de Madrid de l'antiga SegurCaixa Holding ni oficines pròpies perquè no es considera significatiu.

Material RAEE:

- Any 2009: no inclou Serveis Centrals de Madrid de l'antiga SegurCaixa perquè no es consideren significatius, ni informació de l'antiga Adeslas.
- Any 2010: no inclou Serveis Centrals de Madrid de l'antiga SegurCaixa perquè no es consideren significatius, ni informació dels centres mèdics.



6

Resum d'indicadors

CONTINGUTS GRI G3

1	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	Informat	Pàgines Informe
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.		5
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.		13-23, Informe Govern Corporatiu 2010 (97-98)
2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Informat	Pàgines Informe
2.1	Nom de l'organització.		Interior contraportada
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.		14, 28-30
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JV).		Informe Anual 2010 (7)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.		Interior contraportada, Informe Anual 2010 (7)
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.		Informe Anual 2010 (8)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.		Informe Govern Corporatiu 2010 (76)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).		Informe Anual 2010 (8)
2.8	Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: • Nombre d'empleats • Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) • Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) • Quantitat de productes o serveis prestats.		29, Informe Anual 2010 (2, 26-51)
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi: • La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes; obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat).		5
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.		24, Informe Anual 2010 (62)
3	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Pàgines Informe
3.1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).		2010
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).		2009
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).		Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.		Interior contraportada
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzaran la memòria.		7-10
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex., països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).		VidaCaixa Grup
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.		No hi ha limitacions de l'abast o cobertura de l'Informe.

	Informat	Pàgines Informe
3.8 La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	●	10
3.9 Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	●	10
3.10 Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	●	10
3.11 Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	●	5
3.12 Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	●	Taula d'Indicadors de GRI.
3.13 Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'Informe de Verificació en la memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	●	Informe verificació independent.
4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS	Informat	Pàgines Informe
4.1 L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (76-77)
4.2 Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (77)
4.3 En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (77)
4.4 Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (87)
4.5 Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi el seu acompliment social i ambiental).	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (90-92)
4.6 Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (97-98)
4.7 Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (93)
4.8 Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	●	5, 11-12
4.9 Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	●	Informe Anual 2010 (13-14), Informe Govern Corporatiu 2010 (97-98)
4.10 Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	●	Informe Govern Corporatiu 2010 (97-98)
4.11 Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	●	7-10
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	●	81-90

	Informat	Pàgines Informe
4.13 Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i: • Sigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques.	●	89-90
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	●	7
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	●	7-10. Després d'una anàlisi dels grups d'interès rellevants per a VidaCaixa Grup, s'ha conclòs que aquests són coincidents amb els reportats pel grup "la Caixa", grup empresarial al qual pertany VidaCaixa.
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	●	7-10
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	●	8-12

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
Acompliment econòmic	●	Informe Anual 2010 (105-107, 182, 191)	
Presència en el mercat	●	54-56, 74	
Impacte econòmic indirecte	●	89-90	
DIMENSIÓ AMBIENTAL	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
Materials	●	95-96, 98	
Energia	●	95	
Aigua	●	95	
Biodiversitat	○		Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Emissions, abocaments i residus	●	97	
Productes i serveis	●	95-97	
Compliment normatiu	●	95-97	
Transport	●	97	
Aspectes generals	●	23	
DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
Ocupació	●	59-62	
Relació Empresa/Treballadors	●	71-73	
Salut i Seguretat a la feina	●	78-79	
Formació i Educació	●	65-68	
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	●	77	

DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	●	54-56	
No discriminació	●	77	
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	●	78	
Abolició de l'Explotació Infantil	●	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de VidaCaixa Grup, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenició del treball forçós i obligatori	●	64	
Pràctiques de Seguretat	●	78-79	
Drets dels indígenes	○		Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que la seva activitat d'assegurament i previsió social se centra exclusivament en el territori nacional.
DIMENSIÓ SOCIAL - Societat	Informat	Pàgines Informe	
Comunitat	●	81-90	
Corrupció	●	37-41	
Política Pública	○		Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup.
Comportament de Competència Deslleial	●	No hi ha procediments oberts contra VidaCaixa Grup per pràctiques d'anticompetència.	
Compliment normatiu	●	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte	Informat	Pàgines Informe	
Salut i Seguretat del Client	●	37-42	
Etiquetatge de Productes i Serveis	●	37-42	
Comunicacions de Màrqueting	●	37-42	
Privacitat del Client	●	37-42	
Compliment normatiu	●	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	

INDICADORS GRI G3 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipo	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	●	75, 86, Informe Anual 2010 (105-107, 182, 191)	
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	●	No hi ha conseqüències financeres directes a curt termini per a les activitats de VidaCaixa Grup a causa del canvi climàtic; Informe anual 2010.	
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	●	75-76	
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	●	No s'han rebut subvencions durant el 2010.	
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	●	74	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	●	54-56. VidaCaixa Grup defineix els proveïdors "locals" com aquells que tenen com a base d'operacions Espanya. El volum de compres a proveïdors "no locals" no és significatiu.	
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	○		Indicador no aplicable a VidaCaixa Grup, ja que la seva activitat se centra exclusivament en el territori nacional.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	C	●	No hi ha inversions en infraestructures i serveis prestats per al benefici públic derivat de compromisos comercials.	
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	●	86-90	

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipo	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	●	95-96	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup, ja que no es fa ús de materials no renovables.
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	●	95-96	
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	95-97	Indicador no aplicable, ja que VidaCaixa Grup no consumeix energia procedent de fonts primàries, sinó que únicament consumeix energia elèctrica.
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	95.Tota l'energia consumida per VidaCaixa Grup prové de la xarxa elèctrica. Durant el 2010, la distribució de l'energia elèctrica de la xarxa elèctrica procedent de fonts renovables va ser del 35% (energia hidràulica, solar, eòlica, i la resta, altres renovables) i l'energia elèctrica procedent de fonts no renovables va ser del 65%.	
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	●	95-98	
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	●	92-98	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	●	92-98	
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	●	95	Indicador no aplicable, ja que l'aigua que utilitza VidaCaixa Grup és sempre de proveïment municipal.
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	○		Indicador no aplicable, ja que l'aigua que utilitza VidaCaixa Grup és sempre de proveïment municipal, per la qual cosa no afecta fonts d'aigua ni hàbitats relacionats.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	○		Indicador no aplicable, ja que en l'activitat de VidaCaixa Grup no es recicla ni es reutilitza aigua.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipo	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C			Indicador no aplicable degut a l'activitat de VidaCaixa Grup on les 97 emissions de CO ₂ són indirectes, degut al consum de paper, energia elèctrica i desplaçaments organitzatius.
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C		97	
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A		97	
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C			Indicador no significatiu ja que VidaCaixa Grup no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.
EN20	NO _x , SO _x i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C			Indicador no significatiu a VidaCaixa Grup, tenint en compte el seu baix nivell de consum de combustibles fòssils.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C		95	Indicador no aplicable, ja que en l'activitat de la companyia els abocaments d'aigües residuals únicament provenen de les aigües sanitàries.
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C		98	Indicador no aplicable, ja que els residus de VidaCaixa provenen del material d'oficina.
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C			Durant 2010 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	A			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup.
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informadora.	A			Indicador no aplicable a les activitats de VidaCaixa Grup.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C		92-98	Indicador no aplicable, ja que l'activitat de VidaCaixa Grup no té impacte en l'abocament d'aigües residuals ni en la contaminació acústica, per la qual cosa no es dissenyen mesures vinculades a reduir el seu impacte mediambiental.
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C			Indicador no aplicable, ja que VidaCaixa Grup únicament comercialitza productes i serveis d'assegurament i previsió social i, per tant, no són susceptibles de ser recuperats.
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C			Durant el 2010, VidaCaixa Grup no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A		97	Indicador no significatiu, ja que el transport de productes i serveis de VidaCaixa Grup no té impactes significatius.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipo	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador*
PRÀCTIQUES LABORALS					
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	C	●	59-60, 62	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C	◐	60-62	Indicador no aplicable, ja que l'activitat de VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	●	75-76	
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	●	78	
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	●	S'acullen a la legislació vigent nacional.	
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	●	79	
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	◐	79	Indicador no aplicable, ja que s'informa de la dada global sense desglossar per regió a causa del fet que l'activitat de VidaCaixa se centra a Espanya, i el desglossament regional no aporta informació rellevant en comparació amb l'esforç que representa la seva recerca.
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	◐	78-79	Indicador no aplicable, ja que en l'activitat de VidaCaixa Grup els treballadors no estan sotmesos a patir malalties greus.
LA9	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	●	78-79	
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	C	●	68	
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A	◐	65-66, 69	Indicador no aplicable, ja que VidaCaixa Grup no fa distincions entre els seus treballadors en matèria de formació.
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	A	●	65	
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	◐	60-67, Informe Govern Corporatiu 2010 (77)	Indicador no aplicable, ja que VidaCaixa Grup no fa distincions per raó de sexe en el seu procés de selecció, i no es considera material establir una política sobre la presència de minories ètniques al seu Consell d'Administració.
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	●	77; La ràtio salarial homes/dones a VidaCaixa Grup és 1.	
DRETS HUMANS					
HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	●	34-35. Totes les inversions de VidaCaixa Grup estan subjectes als principis PRI i, per tant, requereixen el compliment de clàusules vinculades a drets humans.	
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	C	○		Indicador no disponible, ja que els sistemes d'informació actuals de la companyia no permeten obtenir aquesta informació. Es valorarà la possibilitat d'implantar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini (2014).
HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A	◐	En els valors i en el Codi Ètic de VidaCaixa Grup, s'hi recull l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	Indicador no disponible. Només s'informa qualitativament. Es valorarà la possibilitat d'informar-ne a mitjà termini (2014).

DRETS HUMANS

HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C		Durant el 2010 no s'ha produït a VidaCaixa Grup cap incidència per discriminació.	
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	C		Durant el 2010 a VidaCaixa Grup no s'ha identificat situacions de risc en aquest sentit.	
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C		Tenint en compte l'àmbit d'actuació de VidaCaixa Grup, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C		Tenint en compte l'àmbit d'actuació de VidaCaixa Grup, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A		En els valors i en el Codi Ètic de VidaCaixa Grup, s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	Indicador no disponible. Només s'informa qualitativament. Es preveu informar-ne el 2014.
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A			Indicador no aplicable, ja que l'activitat d'assegurament i previsió social desenvolupada per VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.

SOCIETAT

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C		81-85. Durant el 2010, VidaCaixa Grup ha mantingut reunions amb els seus grups d'interès per tal de poder conèixer el <i>feedback</i> de totes les accions dutes a terme per la companyia.	
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C		42-43	
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	C		42-43	
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C		Informe Govern Corporatiu 2010 (97-98)	
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C		38-40. Tots els treballadors de VidaCaixa Grup reben formació en matèria anticorrupció a través del Codi Ètic de la companyia.	
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C		Informe Govern Corporatiu 2010 (81)	
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	C		VidaCaixa Grup no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de <i>lobbying</i> .	
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A		Durant 2010 no s'han produït a VidaCaixa Grup aquestes aportacions.	
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A		No hi ha procediments oberts en contra de VidaCaixa Grup per pràctiques d'anticompetència.	
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C		No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE

FS15	Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	C		42-43	
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C		31-33, 42-45, 84-85	Indicador no aplicable, ja que dins de l'activitat de VidaCaixa Grup no es realitzen aquest tipus d'accions/serveis.
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C		37-40	Indicador no significatiu, ja que l'activitat de VidaCaixa Grup no té un impacte social i mediambiental significatiu.
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		37-40	
FS16	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	C		42-43	
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A		44-53	
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C		38-40	Indicador no aplicable, ja que VidaCaixa Grup s'adhereix als nous codis establerts pel sector, per la qual cosa s'adapta a la periodicitat de la seva publicació.
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A		No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C		No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	

Revelacions específiques sobre la gestió en el sector de serveis financers

FS1	Polítiques amb components socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	C		34-36, 89-90
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	C		34-36, 95-98
FS3	Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	C		34-41
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	C		92-99
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis pel que fa als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	C		34-36, 92-98

Indicadors de gestió del portafoli de producte

FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	C		27
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Informe Anual 2010 (26)
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Informe Anual 2010 (26)

Indicadors de gestió de processos d'auditoria

FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els d'avaluació de riscos.	C		5, Informe de Gobierno Corporativo (97-98)
-----	---	---	-------------	--

Indicadors de gestió de l'exercici de la propietat

FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals.	C		Informe Anual 2010 (26)
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	C		Durant 2010 VidaCaixa Grup no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret de vot o assessor en el vot.	C		Informe Govern Corporatiu 2010 (84)

C Indicador GRI G3 Central
A Indicador GRI G3 Addicional

- Totalment reportat
- Parcialment reportat
- No reportat

* S'hi indiquen els motius i explicacions pertinents quan l'indicador no és reportat o és parcialment reportat.

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)

DRETS HUMANS

Pàgines Informe

Indicadors GRI

Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, dins del seu àmbit d'influència.	En els valors de VidaCaixa Grup s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans.	En els valors de VidaCaixa Grup s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8

TREBALL

Pàgines Informe

Indicadors GRI

Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	78	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori.	78	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	En els valors de VidaCaixa Grup s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte al treball i l'ocupació.	78	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)

MEDI AMBIENT

Pàgines Informe

Indicadors GRI

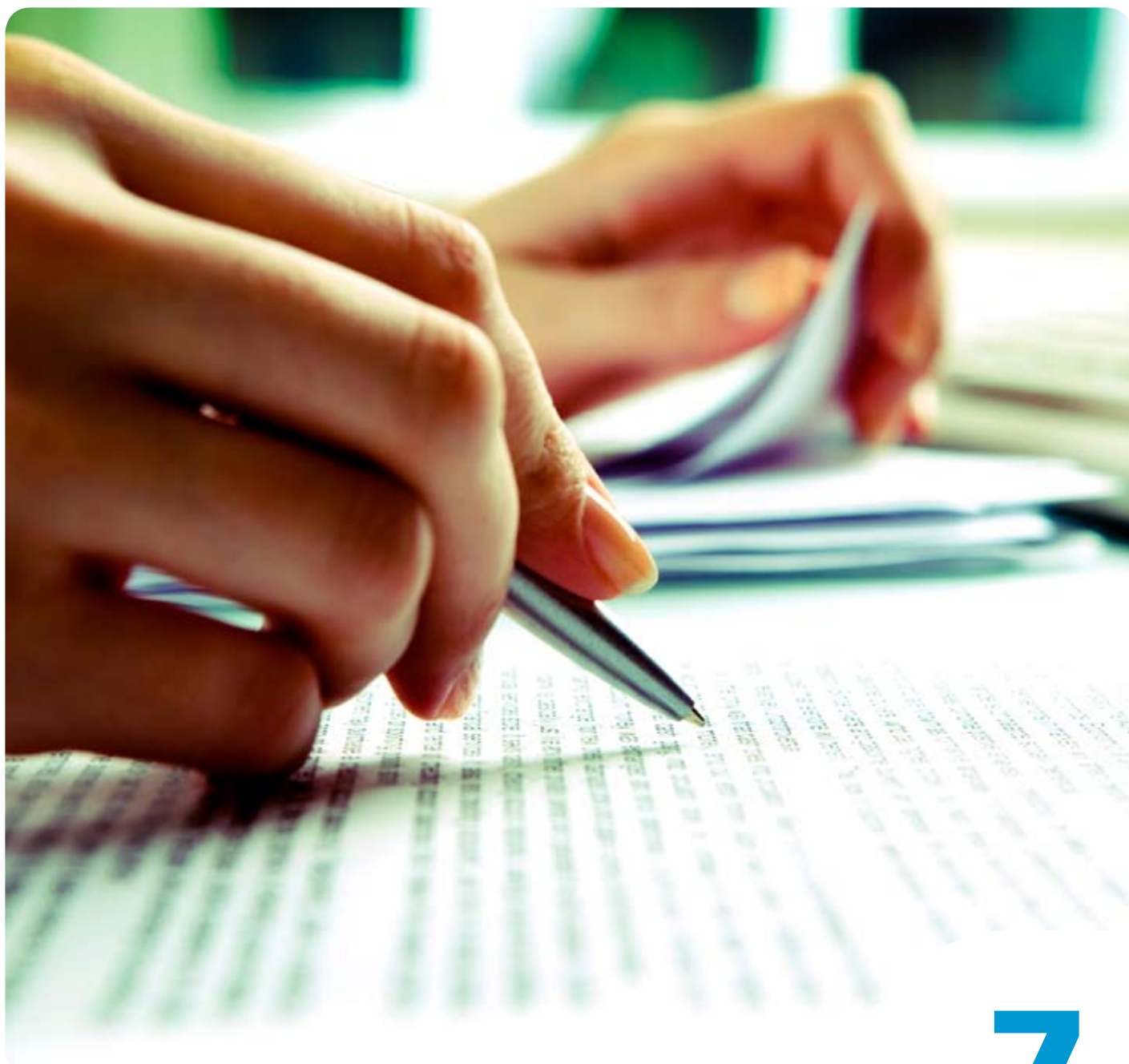
Les empreses han de fomentar un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	92-94	EN (1 a 30)
Les empreses han d'emprendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	92-94	EN (1 a 30)
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	92-94	EN (1 a 30)

ANTICORRUPCIÓ

Pàgines Informe

Indicadors GRI

Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	En els valors de VidaCaixa Grup s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	SO (2 a 8)
---	--	------------



7

**Informe de revisió independent
i declaració de control del nivell
d'aplicació GRI**

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2010

A la Direcció de VidaCaixa Grupo, S.A.:

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 (en endavant, IRC 2010) de VidaCaixa Grupo, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant, VidaCaixa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2010:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC 2010 a l'assenyalat en la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals proposats en aquesta Guia i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers.
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2010 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* emesa per *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IRC 2010, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de VidaCaixa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

Criteris i procediments aplicats per realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emesa per l'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) i amb la *Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa* emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* d'*AccountAbility*, sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment principals i els continguts en el suplement sobre el Sector de Serveis Financers de la Guia G3 del GRI corresponents a l'any 2010, i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de VidaCaixa que han participat en l'elaboració de l'IRC 2010, i en l'aplicació d'alguns procediments analítics i proves de revisió per mostreig, que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió aplicats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2010.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de l'AA1000APS (2008).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avenida Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 932 532 700 F: +34 934 059 032, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2010 a l'assenyalat en la Guia G3 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008), així com la comprovació que els indicadors principals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, inclosos a l'IRC 2010, es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard, i que s'indiquen tant els no aplicables com els no disponibles.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers corresponents a l'exercici 2010 inclosos a l'IRC 2010, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fons d'informació de VidaCaixa.

L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel *Codi Ètic* de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2010 de VidaCaixa conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2010 de VidaCaixa no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- Quant al principi bàsic d'**inclusivitat** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès per mitjà del qual la Direcció identifica quins són els seus grups d'interès i comprèn de manera equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- Quant al principi de **rellevància** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- Quant al principi de **capacitat de resposta** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i a les expectatives dels grups d'interès.

Recomanacions

Addicionalment, durant el procés de verificació realitzat, han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció de VidaCaixa en un document intern. A continuació, es presenta un resum de les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.



Inclusivitat

VidaCaixa manté un diàleg continu amb els seus grups d'interès mitjançant els diferents canals de comunicació dels quals disposa en les seves diferents àrees de negoci. Es recomana ampliar l'anàlisi de prioritats de manera que incorpori, amb el mateix nivell de profunditat, tots els grups d'interès en el marc del procés d'integració de noves activitats. Així mateix, se suggereix impulsar noves accions de diàleg que permetin implicar activament els grups d'interès en l'estratègia de responsabilitat corporativa de VidaCaixa.

Rellevància

VidaCaixa avalua la materialitat i rellevància dels assumptes de sostenibilitat en base a consultes als principals grups d'interès, tant interns com externs. Amb la incorporació de noves activitats es recomana consolidar un procés que garanteixi una adequada cobertura de tots els aspectes relacionats amb la Responsabilitat Corporativa (en endavant, RC) i que permeti la seva integració homogènia en el Grup.

Capacitat de resposta

El Comitè de RC, format per les persones coordinadores de RC a cada unitat de negoci, promou i dinamitza la responsabilitat a VidaCaixa. Es recomana consolidar el paper dinamitzador d'aquest comitè involucrant-lo de manera més activa en la presa de decisions en matèria de RC del Grup.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla
Director
27 de juny de 2011



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que **VidaCaixa Grup** ha presentat la seva memòria "Informe de Responsabilitat Corporativa 2010" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 8 juliol 2011


Nelmar Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè VidaCaixa Grup ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social.
www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 23 juny 2011. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

Per a més informació

General

VidaCaixa Grup

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05

Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

Responsabilitat Corporativa

Director de Desenvolupament Corporatiu i Qualitat

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Telèfon: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

Si desitja fer-nos arribar algun comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: responsabilitatcorporativa@vidacaixa.com

Altres publicacions:

Informe Anual VidaCaixa Grup 2010

Informe de Responsabilitat Corporativa SegurCaixa Holding 2009

VidaCaixa Grup, S.A.U

Domicili Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, Espanya

Número d'identificació fiscal: A 60196946

Telèfon: (34) 93 227 87 00

Fax: (34) 93 298 90 05

Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

