

1

Temas relevantes



El Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding 2009 se centra en las principales novedades referidas al desempeño de SegurCaixa, VidaCaixa y AgenCaixa. Asimismo se ha avanzado en la trazabilidad de objetivos y retos de la gestión responsable del Grupo, lo que permite una mejor comprensión y comparación sobre el grado de consecución de los mismos.

Respecto a la determinación de los temas relevantes y a cómo SegurCaixa Holding da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés, se ha realizado (como en años anteriores) un proceso basado en la metodología AA 1000, consistente en:

- La consulta interna a través de entrevistas y cuestionarios a Directores de Área, Jefes de Departamento y Representantes de los Trabajadores de SegurCaixa Holding sobre los temas relevantes que se incluyen en el presente Informe.

- La realización de una consulta a representantes de los accionistas, sindicatos, clientes, organizaciones del tercer sector y expertos en responsabilidad corporativa.
- La revisión de otros informes del sector asegurador a nivel nacional e internacional.
- 8 entrevistas en profundidad con los responsables de aspectos relevantes desde el punto de vista material y su inclusión en el informe de responsabilidad corporativa, como son: producto, gestión de personas, gobierno corporativo y control, comunicación o inversiones.

Este proceso ha permitido enfocar mejor el diálogo de SegurCaixa Holding con sus grupos de interés, profundizando en el conocimiento de sus expectativas y optimizando las respuestas a las mismas.

Es la tercera vez que el presente informe se verifica de manera externa por parte del Auditor.

PARTICIPANTES EN LA CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS DE SEGURCAIXA HOLDING:

Accionistas:

- Criteria
- "la Caixa"

Expertos en Responsabilidad Corporativa:

- Centro de Investigación de la Economía Social (CIES)
- MediaResponsable
- Club de Excelencia en Sostenibilidad

Tercer Sector:

- Creant
- Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya

Organizaciones de consumidores y sindicatos:

- UGT - Observatorio RSE
- Comfia - CCOO
- CECU Madrid - Confederación Española de Consumidores y Usuarios

Instituciones del sector seguros:

- UNESPA - UCEAC
- ICEA

MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES

		Madurez del tema		
		Latente	En consolidación	Integrado en la estrategia de SegurCaixa Holding
Importancia para los grupos de interés	Muy importante			Seguridad y transparencia Satisfacción de los clientes Un buen lugar para trabajar Función social de la actividad de aseguramiento y previsión social Buen Gobierno, Gestión prudente, sostenible y solvente
	Importante		Aplicación de criterios sostenibles en las inversiones Innovación Implicación de los empleados en la sociedad	Solvencia Conciliación Desarrollo profesional
	Creciente		Extensión a proveedores de compromisos con la gestión responsable	Accesibilidad a los productos Formación Gestión del impacto medioambiental Relación con los medios de comunicación

Temas relevantes relacionados con clientes.

Temas relevantes relacionados con empleados.

Temas relevantes relacionados con sociedad.

Temas relevantes relacionados con medio ambiente.

Temas relevantes relacionados con accionistas.