

1

Presentación



Principales magnitudes del impacto social de la actuación de SegurCaixa Holding

Principales magnitudes de SegurCaixa Holding	
Dimensión económica de SegurCaixa Holding	Más de 28.000 millones de euros en recursos gestionados totales. 3.203 millones de euros en primas y aportaciones. 192 millones de euros de resultado neto consolidado del Grupo.
Soluciones adecuadas para satisfacer las necesidades de familias, pymes, autónomos y grandes colectivos	3,2 millones de clientes individuales, un 7% más que en 2007. 33.000 pymes, 400 multinacionales, 250 organismos públicos y 20 compañías que cotizan en el IBEX, en total 37.000, un 42% más que en 2007. 18 millones de euros invertidos en tecnología y servicios de información. 245.000 euros invertidos en I+D. 4 nuevos Planes de Pensiones, y diversos seguros lanzados en 2008.
Seguridad y transparencia para los clientes	Adaptación al nuevo reglamento de la LOPD, aprobando una nueva normativa de seguridad informática. Adhesión a la guía de transparencia y publicidad de UNESPA, nueva comunicación de las coberturas en seguros de asistencia sanitaria y elaboración de la <i>Guía Interna de Publicidad</i> . Nuevo diseño accesible de la web corporativa.
Gestión sostenible de las inversiones y solvencia	1,3 es el ratio de solvencia. Inclusión en el fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, de los criterios éticos de Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI). 30 millones de euros invertidos en productos de Inversión Socialmente Responsable (SRI). Participación en el proyecto QIS4, dentro del marco del proyecto Solvencia II.
Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social	5.530 oficinas de "la Caixa". 417 agentes comerciales especializados en la venta de seguros y planes de pensiones. Línea Abierta, el servicio de banca <i>on-line</i> de "la Caixa". 8.113 terminales de autoservicio, repartidos por todo el territorio nacional, con teclados adaptados para personas con discapacidad audiovisual.
Satisfacción de clientes	151.756 clientes atendidos por siniestros de hogar y 23.306 servicios por seguros de auto. 97,7% de satisfacción en los siniestros del seguro Multiriesgo del hogar. 151 cartas al director, un 7,93% menos que en 2007. Reducción en el tiempo de visita de los peritos en los siniestros, de 11,71 días a 10,67.
Un buen lugar para trabajar	888 empleados conforman la plantilla de SegurCaixa Holding. 225 empleados incorporados en 2008. 65% de la plantilla son mujeres, con una presencia del 25% en el equipo directivo y la línea media. 88% con contrato laboral indefinido. 854 sugerencias de mejora realizadas por los empleados, un 11% más que en 2007. 114.826 euros invertidos en integración de personas con discapacidad. 40 millones de euros destinados a sueldos y salarios, ventajas y beneficios sociales para los empleados. 1,4 millones de euros invertidos en formación. 877 empleados han participado en acciones de formación.
Útiles a la sociedad	19,6% de crecimiento en la plantilla de SegurCaixa Holding respecto a 2007. Contribución al resultado de "la Caixa", apoyando de forma indirecta a la Obra Social "la Caixa", cuyo presupuesto ha alcanzado los 500 millones de euros en 2008.
Respetuosos con el medio ambiente	Más de 33.000 euros invertidos en mejora del reciclaje de materiales en Servicios Centrales. 2.524 kilos de papel recogidos durante la jornada de Mejora del Paisaje de Oficina de 2008. 38% del papel utilizado es reciclado.

Fieles a nuestros compromisos con la gestión responsable

Tras la salida en 2008 del capital de la compañía del Grupo Fortis, se ha producido a comienzos de 2009 un cambio de nombre, sustituyendo la antigua denominación CaiFor por SegurCaixa Holding.

SegurCaixa Holding estructura su compromiso con sus diferentes grupos de interés –empleados, clientes, entorno medioambiental y sociedad– sobre la base de sus valores corporativos: Confianza, Calidad y Dinamismo, unos valores que están integrados en su gestión.

Estos tres valores centrales constituyen la identidad de SegurCaixa Holding y a través de ellos se crean día a día verdaderos vínculos de relación con los empleados, los clientes, el entorno y la sociedad.

Los valores de SegurCaixa Holding

Confianza, Calidad y Dinamismo son los tres valores que definen a SegurCaixa Holding: *Confianza* –basada en la seguridad, la solvencia, el trato honesto y el respeto a las personas–, *Calidad* –basada en la eficiencia, el servicio al cliente y la profesionalidad– y *Dinamismo* –basado en la agilidad de respuesta y la capacidad de ajuste a las necesidades de los clientes y los principales canales de distribución (los mediadores y las oficinas de “la Caixa”).

Confianza

Mantener la confianza, no sólo de empleados y clientes sino también de las oficinas de “la Caixa” y los mediadores, es uno de los principales objetivos de SegurCaixa Holding. La confianza se gana día a día, se basa en la credibilidad y se sustenta en la seguridad y fiabilidad de los productos y servicios comercializados, ofreciendo la mejor relación entre valor y esfuerzo, con solvencia en la gestión. Para ello, SegurCaixa Holding aspira a alcanzar en todo momento las más altas cotas de profesionalidad, haciendo bien la tarea, tomando las decisiones justas y cumpliendo las promesas adquiridas ante los clientes asegurados.

La confianza guía las relaciones del Grupo y se convierte en el marco de referencia de decisiones y actuaciones, como expresión de la vocación de servicio a los clientes, a las oficinas de “la Caixa” y a los mediadores. Por eso se impulsa entre los integrantes de la plantilla un trato honesto y humano, cercano, siempre respetuoso y basado en el diálogo, intentando ser cada vez más claro y transparente en la relación y en los productos ofertados.

Calidad

Ante todo, SegurCaixa Holding ofrece soluciones de calidad, con amplias coberturas, útiles e innovadoras, que dan respuesta a las necesidades de aseguramiento y de previsión social de los clientes y complementan adecuadamente la oferta de “la Caixa”, aportando un elevado valor añadido.

Pero la atención del Grupo por la calidad no se limita a ofrecer los productos más adecuados. Impregna el quehacer diario, llevando a la organización a ofrecer a cada asegurado un servicio del más alto nivel, próximo, ágil y eficaz, que da respuesta a sus expectativas y que no genera dificultades a las oficinas de “la Caixa” ni a los mediadores.



Asegúrese ahora su futuro



1. Presentación

SegurCaixa Holding utiliza la innovación tecnológica como herramienta clave para la mejora de sistemas y procesos, pero no sólo eso. Se gestiona pensando en el cliente, manteniendo con él un diálogo claro y abierto, informándole con transparencia y haciendo el esfuerzo de situarse en su lugar para interiorizar de la manera más eficiente sus necesidades e inquietudes.

Esta voluntad de calidad en el servicio supone que cada uno de los integrantes de la plantilla del Grupo aporta al equipo lo mejor de sus competencias profesionales, continuamente actualizadas, comprometiéndose con el trabajo y desarrollando con eficiencia cada una de las tareas.

Dinamismo

SegurCaixa Holding no se limita a vender productos, sino que procura ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades y expectativas de cada una de las personas que le otorgan su confianza.

Para ello, SegurCaixa Holding debe ser capaz de identificar, e incluso anticipar, las nuevas necesidades de aseguramiento

y previsión, las cuales evolucionan según el momento y las circunstancias de cada persona y de la sociedad.

Más allá del cumplimiento de la labor de aseguramiento, se orientan los esfuerzos para mantener una actitud innovadora, aportar nuevas ideas, y proponer y realizar mejoras en todos los productos y servicios de manera permanente. La preparación y la experiencia de la plantilla de SegurCaixa Holding conforman la base ideal desde la que se alcanza esta indispensable proactividad.

Por otro lado, la capacidad de dar una respuesta ágil y adecuada a las expectativas de los clientes, incluso anticipándose a sus demandas, se mantiene como un rasgo identificador de SegurCaixa Holding y es uno de los factores más relevantes que contribuyen a preservar la posición de liderazgo del Grupo en el mercado.

Estos tres valores definen la identidad de la organización, conforman el modelo de gestión de SegurCaixa Holding y establecen los vínculos de relación entre la organización, los empleados, los clientes y la sociedad.



Los grupos de interés de SegurCaixa Holding

Los grupos de interés de SegurCaixa Holding se encuentran reconocidos institucionalmente y son los empleados, los clientes, los accionistas, el entorno ambiental y la sociedad. Adicionalmente, sus intereses particulares están incluidos en su modelo de gestión responsable.

En las relaciones entre SegurCaixa Holding y sus grupos de interés, se mantienen presentes sus valores: confianza, calidad y dinamismo.

Principales avances en la gestión responsable de SegurCaixa Holding

A lo largo de 2008, las principales líneas de avance en la gestión responsable de SegurCaixa Holding se han materializado en las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha del programa Thalens 2010, con el objetivo de capitalizar y desarrollar el talento de la organización.
- Toma de decisión para la realización de un código ético para los empleados con el objetivo de que entre en funcionamiento en 2009.
- Mejoras en la información y comunicación a clientes sobre productos de aseguramiento y previsión.



- Mejora en la implantación de criterios sostenibles en las inversiones, como la inclusión de los principios de Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI) en el fondo de pensiones de empleados de "la Caixa", gestionado por VidaCaixa.

Diálogo con los grupos de interés

SegurCaixa Holding pone a disposición de sus clientes, empleados y sociedad un conjunto de canales de diálogo, entre los cuales destacan:

- Sus 888 empleados y la red de 5.530 oficinas de "la Caixa".
- Instrumentos de comunicación con los clientes, los empleados y la sociedad en general.
- Investigaciones y estudios sobre necesidades de aseguramiento y previsión social.
- El contacto y colaboración con instituciones y organizaciones del ámbito del aseguramiento, empresarial, social y medioambiental.
- Consultas con representantes de los grupos de interés de SegurCaixa Holding: clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental.

Estos canales permiten conocer sus expectativas hacia SegurCaixa Holding y, a partir del análisis que realiza la Entidad, se dibujan las actuaciones para dar la respuesta adecuada, mitigando de esta manera la aparición de riesgos y optimizando las oportunidades.

Con el ánimo de mejorar el diálogo con los grupos de interés y para asegurar que se consideran de forma adecuada sus inquietudes, SegurCaixa Holding ha iniciado en el año 2008 un proceso basado en la norma AA1000, que engloba los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta.

Este proceso ha consistido en unos encuentros con las distintas áreas del Grupo, los cuales se han completado con la realización de un encuentro con representantes de los grupos de interés de SegurCaixa Holding: clientes, empleados, accionistas, sociedad y entorno ambiental.



1. Presentación

A partir del análisis de los resultados obtenidos a través de la cumplimentación de un cuestionario enviado a los responsables de las áreas, línea media y dirección, así como representantes del Comité de Empresa, y del resultado del

diálogo con los grupos de interés, se han confirmado los siguientes aspectos relevantes en la relación de SegurCaixa Holding con sus clientes, empleados, accionistas, sociedad y entorno ambiental:

Gobierno Corporativo	Gobierno Corporativo (14%).
Gestión Responsable	La gestión responsable en SegurCaixa Holding (24%).
Clientes	Seguridad y transparencia (34%). Soluciones y necesidades adaptadas a los clientes e Innovación (34%). Gestión sostenible de las inversiones y Solvencia (30%). Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social (12%). Calidad (24%).
Empleados	Gestión de la diversidad (10%). Diálogo (12%). Respeto a los derechos colectivos (10%). Conciliación (22%). Ventajas y beneficios sociales (8%). Impulso de la competencia profesional: selección y acogida, promoción, formación, desarrollo profesional individual y políticas de compensación (38%). Seguridad y salud en el trabajo (6%).
Sociedad	Contribución a la creación de empleo (38%). Función social del aseguramiento (educación y sensibilización) (34%). Políticas de integración para evitar la exclusión financiera (4%).
Medio Ambiente	Gestión y reciclaje de residuos (14%). Política de compras y relación con proveedores (10%). Gestión ambiental, reducción del impacto y formación ambiental (16%). Financiación sostenible (6%).

Nota: El porcentaje que aparece entre paréntesis corresponde al porcentaje de personas consultadas que citan cada aspecto.