

2008

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



2008

INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Índice

Carta del Presidente de SegurCaixa Holding	5
1. Presentación	7
2. Aseguramiento y previsión responsable	13
3. Contribución al bienestar de las personas	34
4. Resumen de Indicadores	76
5. Informe de Verificación	89
6. Informe de Revisión Independiente	91



Ricardo Fornesa Ribó
Presidente del Consejo de Administración de SegurCaixa Holding, S.A.

Carta del Presidente de SegurCaixa Holding

El año 2008, SegurCaixa Holding ha seguido avanzando en la gestión responsable, a través de sus valores corporativos –Confianza, Calidad y Dinamismo–, introduciendo mejoras significativas en todos los ámbitos: el económico, el de relación con clientes y empleados, y el de compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

En el ámbito económico, cabe destacar la integración de la división de pensiones de Morgan Stanley en SegurCaixa Holding, tras la compra del negocio de banca privada de esta compañía en España por parte de “la Caixa”. Este hecho ha contribuido a consolidar la posición de SegurCaixa Holding como entidad líder y de referencia en servicios de previsión social complementaria. Asimismo, cabe destacar el lanzamiento en 2008 de nuevos productos, como el SegurCaixa Moto, que consolida la entrada del Grupo en un nuevo ramo en el que da cobertura a casi 100.000 vehículos, o los nuevos planes de pensiones individuales PlanCaixa Opción 7 y PlanCaixa 7 Ya, entre otros, que han supuesto un paso estratégico a la hora de posicionar a la entidad como un proveedor integral de cobertura en todos los ámbitos del aseguramiento y la previsión para las familias. El resultado de la compañía durante 2008 ha ascendido a 192 millones de euros, un 20% más que en 2007. Las primas se han situado en 3.203 millones de euros y los recursos gestionados en 28.205 millones de euros, un 15% y un 2% más, respectivamente, en comparación con el año anterior.

En cuanto a las actuaciones realizadas con sus clientes, SegurCaixa Holding ha avanzado en los temas relacionados con la seguridad y transparencia, como la elaboración de una nueva Guía Interna de Publicidad, la adhesión a la guía de transparencia y publicidad de Unespa y el nuevo diseño de los seguros de asistencia sanitaria, que permiten mejorar la información sobre las coberturas ofrecidas. Respecto a la satisfacción de los clientes, se ha realizado un esfuerzo para mejorar los niveles de calidad percibida y los tiempos de respuesta, a través del Programa La Calidad Somos Todos. En la gestión de siniestros del hogar, un año más se ha obtenido la mejor valoración del mercado según ICEA. Con todo, a lo largo del año el Grupo ha ofrecido sus servicios a más de tres millones de clientes y 37.000 empresas y colectivos, los cuales han confiado su cobertura de ahorro, previsión y protección a SegurCaixa Holding.

Los buenos resultados en todos los ámbitos se han logrado gracias al excelente trabajo de un equipo de profesionales integrado por 888 personas, en las que SegurCaixa Holding ha depositado toda su confianza, apostando de manera decidida por su desarrollo personal y profesional, así como por la promoción del talento, a través de iniciativas tan ambiciosas como el proyecto Thalens 2010 o el proyecto Innova*.

Por último, SegurCaixa Holding ha mantenido un año más su compromiso con el entorno social y ambiental, con iniciativas que promueven la solidaridad y que se canalizan a través del programa Tú Eliges, creado para fomentar el diálogo y la participación de todos los empleados de la entidad en actividades sociales y ambientales. En paralelo, durante el año se ha seguido impulsando el programa Retorn, que constituye el espacio en el que los empleados que así lo desean ceden parte de su tiempo libre al desarrollo del proyecto de Responsabilidad Corporativa del Grupo. Adicionalmente, como en años anteriores, SegurCaixa Holding ha seguido desarrollando iniciativas para minimizar el impacto de su actividad empresarial sobre el medio ambiente y conseguir la optimización en la gestión de los residuos.

Cabe destacar que SegurCaixa Holding contribuye de manera indirecta, a través de la aportación al beneficio del Grupo "la Caixa", a la Obra Social de "la Caixa", la cual, con un presupuesto de 500 millones de euros, es la entidad de carácter privado que más recursos destina a la acción social en España, la segunda de Europa y la quinta del mundo.

Finalmente, con el presente documento, el Grupo pone a la disposición de la sociedad el tercer Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding, en el que se hace balance de la integración de nuestra gestión responsable en la actividad de aseguramiento y previsión social que nos es propia. En él pretendemos mostrar nuestro avance en el desempeño responsable y detallar las principales actuaciones desarrolladas en relación con cada uno de nuestros públicos de interés.

Tanto en el contenido de este informe como también en la metodología, se han seguido los rigurosos parámetros que establece el Global Reporting Initiative (GRI-3) en su máximo nivel de exigencia. El informe ha sido verificado por un experto independiente, constatando el compromiso con la transparencia y el rigor sobre el que se asienta nuestro modelo de actuación con nuestros públicos de interés, en el ámbito económico, social y ambiental. Adicionalmente, en 2008 se ha dado un paso más en el reporte responsable de la actividad del Grupo, respecto a ejercicios precedentes, a través de la adopción de los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta de la norma AA1000 Assurance Standard, los cuales también han sido verificados por un experto independiente.

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.

2

Aseguramiento y previsión responsable



Soluciones adecuadas para satisfacer las necesidades de familias, pymes, autónomos y grandes colectivos

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Productos y servicios	<p>A través de VidaCaixa y SegurCaixa, el Grupo SegurCaixa Holding lidera un año más el mercado español de previsión social complementaria.</p> <p>En planes de pensiones individuales, VidaCaixa ha desarrollado una estrategia comercial adaptada al entorno económico que le ha permitido crecer en un contexto de contracción del sector, acumulando 1.000 millones de euros en ingresos y ganando un 1,9% de cuota de mercado.</p> <p>Tras un primer y exitoso año en servicio, SegurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados. La consolidación de esta gama se ha completado con el lanzamiento del nuevo SegurCaixa Moto.</p>	<p>Seguir ampliando el portafolio de productos y servicios de aseguramiento y previsión social, teniendo en cuenta las necesidades reales de los clientes, derivadas del actual entorno económico.</p>
Innovación tecnológica	<p>Adaptación de las aplicaciones a los nuevos terminales financieros de las oficinas de "la Caixa".</p> <p>Lanzamiento de la nueva Agenda Comercial, una herramienta para la red de asesores de AgenCaixa, cuyo objetivo es facilitar el seguimiento diario de la gestión comercial de los equipos de asesores, aumentar la autonomía comercial de AgenCaixa e incrementar la eficacia de su actividad comercial.</p> <p>Creación del proyecto Innova+ como consecuencia del Plan La Calidad Somos Todos y en línea con el Plan Estratégico 2007-2010. El proyecto busca fomentar la innovación e inocularla en el día a día de toda la plantilla. En 2008 se recibieron un total de 854 ideas.</p>	<p>Seguir introduciendo innovaciones que mejoren la relación con el cliente, ofreciéndole soluciones tecnológicas alineadas con sus necesidades reales.</p> <p>Implantación de una nueva aplicación web de gestión y flujo de ideas, a la que se accederá desde el Portal Innova+ y con la que se podrá conocer en todo momento el estado en el que se encuentra cada idea, así como consultar las propuestas por otras personas.</p>

Productos y servicios

Cientes individuales

Más de 3,2 millones de personas de todo el territorio nacional confían en la gestión de SegurCaixa Holding. Una extensa cartera de clientes que crece cada año –un 5% respecto al ejercicio anterior– y cuya principal característica es su

fideliad. En este sentido, cabe destacar que la antigüedad media de los clientes del Grupo es de cuatro años. En total, 164.623 personas se han sumado a la red de clientes individuales de SegurCaixa Holding en 2008, manteniéndose de esta manera el crecimiento progresivo que ha registrado la compañía desde su creación, en 1992.

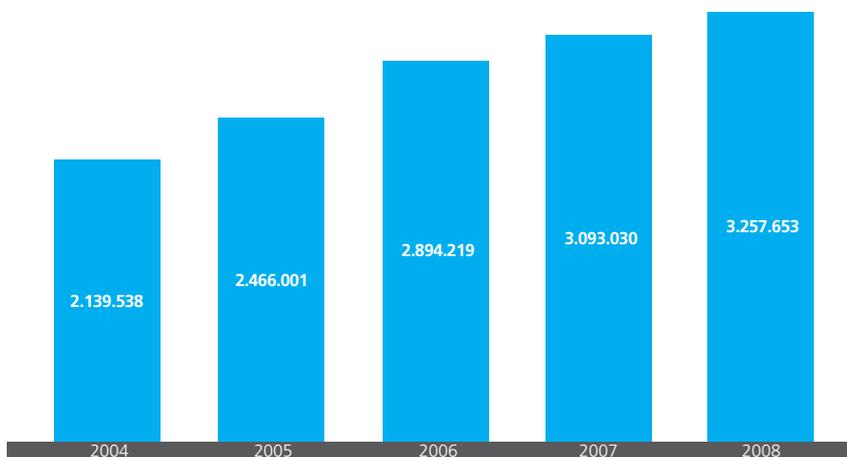
En 2008, el número de clientes individuales de SegurCaixa Holding se ha situado en más de 3,2 millones de personas, un 5% más que en el ejercicio anterior, mientras que el número de empresas clientes es ya de 37.000, lo que supone un 42% más

Las personas con edades comprendidas entre 36 y 45 años forman la franja de edad con mayor concentración de clientes para SegurCaixa Holding. En general, los seguros de vida son los que registran un mayor número de contratos, seguidos por los planes de pensiones y los seguros de hogar. No obstante, la oferta para clientes, al tratarse de un colectivo muy heterogéneo y diversificado, tiene

en cuenta un abanico de soluciones que cubre todas sus necesidades. Así, los seguros de no-vida, por ejemplo, han desarrollado un crecimiento comercial constante, patente en el caso de SegurCaixa Hogar, producto que ya da cobertura a más de 730.000 hogares, siendo uno de los ejemplos más destacados dentro de la amplia gama de productos y servicios ofertados.

En total, 164.623 personas se han sumado a la red de clientes individuales de SegurCaixa Holding en 2008, constatando el crecimiento progresivo que ha registrado desde su creación, en 1992

Evolución del número de clientes individuales de SegurCaixa Holding



Cientes	2007	2008
VidaCaixa	2.799.987	2.937.567
SegurCaixa	798.405	843.806
Total SegurCaixa Holding	3.093.030	3.257.653

Nota: En el cálculo del total de SegurCaixa Holding se depuran las duplicidades entre SegurCaixa y VidaCaixa.

Hacemos su mundo mejor



La oferta de productos y servicios para clientes individuales, al tratarse de un colectivo muy heterogéneo y diversificado, tiene en cuenta un abanico de soluciones que cubre todas sus necesidades

2. Aseguramiento y previsión responsable

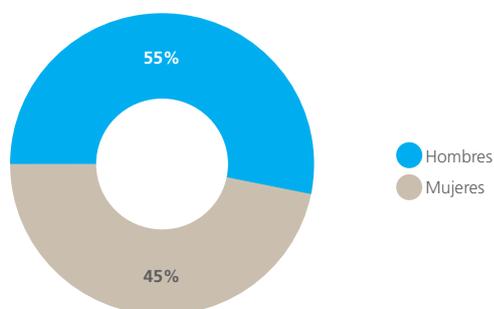
Cientes por tipo de tomador	2007	2008
Cientes de productos de Empresas	753.325	861.993
Cientes de productos de Individuales	2.518.595	2.604.963

Cientes por tipo de producto	2007	2008
Cientes de Productos de Ahorro	1.585.660	1.662.799
Cientes de Productos de Riesgo	2.052.295	2.170.362

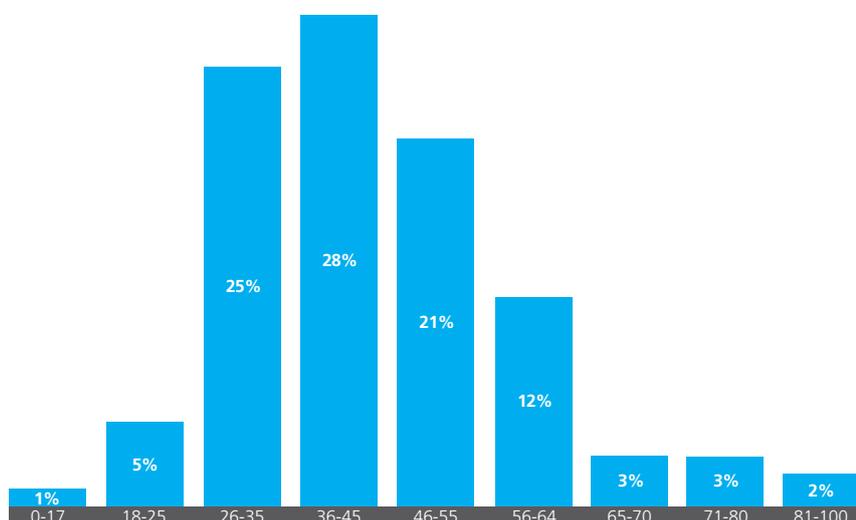
Agrupación Productos	2007	2008
Seguros de Vida-Riesgo y Accidentes Empresas	399.059	458.785
Seguros de Vida-Riesgo y Accidentes Individual	1.351.129	1.368.050
Planes de Pensiones Individuales	844.474	888.321
Salud Colectivos	56.362	81.589
Salud Individual	26.311	32.522
Seguros de Vida-Ahorro Colectivos	124.530	125.737
Planes de Pensiones Colectivos	246.996	277.525
Seguros del Automóvil	30.069	83.225
Seguros del Hogar	659.543	656.479
Seguros de Vida-Ahorro Individual	557.023	564.941

Nota: En las agrupaciones de clientes se eliminan las duplicidades de clientes.

Los clientes de SegurCaixa Holding, por sexo



Distribución de los clientes individuales de SegurCaixa Holding por franja de edad



Cientes empresa y colectivos

En total, el número de personas jurídicas registradas como clientes corporativos a finales de 2008 alcanzaba los 37.000, lo que supone un incremento del 42% en relación a 2007. De este total, 33.000 corresponden a pymes, un colectivo por el que el Grupo está apostando de manera muy decidida durante los últimos ejercicios, mientras que los otros 4.000 restantes corresponden al negocio de grandes corporaciones y colectivos, entre los que destacan 20 compañías que forman parte del Ibex 35, 400 multinacionales y 250 organismos públicos.

Portafolio de productos de aseguramiento y previsión social

A través de VidaCaixa y SecurCaixa, el Grupo SecurCaixa Holding lidera el mercado español en materia de ahorro, previsión y protección en todos los ámbitos.

Con 27.528 millones de euros, VidaCaixa se ha convertido en el referente en cuanto a volumen de recursos gestionados de seguros de vida y planes de pensiones individuales y colectivos. VidaCaixa es, de hecho, la entidad líder del mercado español de Previsión Social Complementaria, con una cuota de mercado del 13%.

Entre los productos que ofrece la compañía dentro de la gama de seguros de vida-riesgo, destacan Seviam y Vida Familiar. Ambos productos han registrado un gran número de contrataciones y en la actualidad dan cobertura a casi 1,4 millones de personas. En el caso de Seviam, VidaCaixa se hace cargo de la deuda pendiente del préstamo en caso de defunción del asegurado. La otra modalidad de vida-riesgo es Vida Familiar, que en caso de defunción del asegurado ofrece un capital económico.

Por otro lado, VidaCaixa cubre también la demanda de seguros de salud individuales. Además de asistencia sanitaria, VidaCaixa ofrece asistencia dental y cuenta con una base de clientes en ambos productos de más de 32.000 personas, en vigoroso desarrollo.

En planes de pensiones, y durante el año 2008, VidaCaixa ha desarrollado cuatro nuevos productos para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes, fruto del entorno económico actual.

La división de VidaCaixa dedicada al segmento de empresas e instituciones, VidaCaixa Previsión Social, diseña y comercializa seguros de vida-ahorro, vida-riesgo, accidentes y salud, y planes de empleo, asociados y de promoción conjunta, una extensa oferta de productos que le ha permitido superar la cuota de mercado del 19% y liderar el sector de la Previsión Social Complementaria Empresarial en España. En este sentido, cabe destacar que esta división canaliza un volumen de seguros de vida-ahorro y planes de pensiones destinados a complementar la jubilación de más de 400.000 trabajadores.

El segmento de los autónomos cuenta también con una oferta específica en el ámbito de salud, en este caso dirigida a afrontar los imprevistos relacionados con la salud que les impidan ejercer su actividad laboral. Merece especial atención VidaCaixa Previsión Profesional, un producto que, con primas muy ajustadas, permite a los clientes recibir una indemnización económica en caso de baja temporal.

Otro de los productos que goza de gran aceptación y difusión entre las Pymes es VidaCaixa Salud Pymes, a través del cual se benefician de un seguro de asistencia sanitaria de calidad, sin copagos, en el que pueden incluir a sus familiares y con importantes ventajas fiscales, ya que la prima satisfecha es un gasto deducible en el IRPF.

Por último, SecurCaixa canaliza la oferta en seguros de no-vida del Grupo SecurCaixa Holding, comercializando seguros de los ramos de hogar y accidentes y, desde 2007, automóvil. En este sentido, cabe destacar que, tras un primer y exitoso año en servicio, SecurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados. A la consolidación de este nuevo ramo ha contribuido además el lanzamiento en el año 2008 del nuevo SecurCaixa Moto.

33.000 Pymes, más de 20 compañías del Ibex 35, 400 multinacionales y 250 organismos públicos han confiado sus servicios de previsión a la gestión de VidaCaixa Previsión Social



Con 27.528 millones de euros gestionados entre seguros de vida y planes de pensiones, VidaCaixa lidera el mercado de previsión social complementaria en España

2. Aseguramiento y previsión responsable

También los nuevos residentes encuentran en SegurCaixa un catálogo de servicios especialmente creados para ellos. El SegurIngreso o el SegurCaixa Repatriación, seguros de accidentes, son los máximos exponentes.

Innovación

La innovación ha sido una de las apuestas estratégicas de SegurCaixa Holding durante el ejercicio 2008. Con el objetivo de alcanzar la excelencia en el conjunto de su actividad, se han llevado a cabo cambios y renovaciones en productos y servicios, se han abierto nuevas líneas de negocio y se han optimizado los procesos existentes, a la vez que se ha apostado por el desarrollo profesional de la plantilla. Un nuevo escenario económico ha llevado a la compañía a adaptar sus productos y servicios a las necesidades actuales, mientras que al mismo tiempo se ha realizado un esfuerzo en comercializar nuevos seguros y planes de pensiones.

En este sentido, los planes individuales han marcado uno de los ejercicios más intensos y exitosos de la historia de SegurCaixa Holding, con la creación de cuatro nuevos planes de pensiones individuales con garantía de rentabilidad, que se añaden a la exhaustiva oferta de planes para todo tipo de clientes, adaptándose así a los diferentes niveles de aversión al riesgo. Se trata de PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opción 7, PlanCaixa 19 y PlanCaixa 7 Ya. Este último se lanzó a finales del año 2008, en el marco de una ambiciosa campaña de comercialización. Con este producto en concreto, VidaCaixa permitió al cliente escoger entre obtener un 7% TAE sobre la aportación realizada, abonada directamente en su cuenta corriente, o una imposición a un plazo fijo de un año en el Depósito 7 Ya de "la Caixa", el cual ofrecía un interés del 7% TAE –que además el cliente cobraba por anticipado en el momento de la contratación–, por un importe máximo igual al doble de las aportaciones y/o traspasos externos realizados al PlanCaixa 7 Ya.

Tras un primer y exitoso año en servicio, SegurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados por los clientes



Uno de los pasos más importantes que se han realizado durante el año 2008 ha sido la consolidación de SegurCaixa Holding en el ramo de los seguros de automóvil. Tras su lanzamiento en abril de 2007, SegurCaixa Auto, que cuenta en la actualidad con una base de vehículos asegurados que supera los 95.000, ha representado un paso estratégico a la hora de posicionar al Grupo como entidad de referencia en la cobertura integral de todos los ámbitos de previsión para las familias, reforzada en 2008 con el lanzamiento del nuevo SegurCaixa Moto.

Este nuevo producto se puede contratar en tres modalidades: terceros, terceros con robo e incendio, y todo riesgo con franquicia (estas dos últimas para motos nuevas). Destaca el exigente compromiso de puntualidad en la asistencia en carretera, con un tiempo máximo de espera de una hora; la libre elección de taller, incluyendo el concesionario de marca, así como el servicio gratuito de asistencia telefónica para consultas mecánicas y médicas. Asimismo, y como aspecto diferencial, destaca la indemnización en caso de siniestro total, que para motocicletas con menos de un año de antigüedad es del 100% del valor de la moto nueva, mientras que para motos con más de un año es del 100% del valor de mercado real.

Por otro lado, SegurCaixa Protección es un seguro que garantiza el pago de un capital en caso de muerte o invalidez absoluta y permanente, producida como consecuencia de un accidente ocurrido tanto en el ámbito de la vida privada como en el ámbito profesional del asegurado. Como novedad, el nuevo producto incorpora la cobertura de la invalidez parcial, como puede ser, por ejemplo, la pérdida o inutilización absoluta de algún miembro corporal.

En el ámbito de los seguros de ahorro, VidaCaixa fue la primera entidad en poner a disposición de sus clientes el PIAS surgido tras la entrada en vigor de la nueva reforma fiscal. En concreto, SegurCaixa Holding ofrece dos modalidades de PIAS: el PIAS - Plan de Ahorro Asegurado, que invierte en activos de renta fija, y el PIAS - Plan de Ahorro Inversión, cuyas inversiones asociadas incluyen activos de renta variable.

Por otro lado, y con el fin de impulsar la contratación en sus diferentes ramos, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo diversas iniciativas en las que ha adoptado innovadoras estrategias, como combinar seguros de riesgo con productos de ahorro tradicional. Así, durante 2008 los clientes del Grupo han podido combinar la contratación de seguros de auto, hogar o salud con la posibilidad de contratar un depósito con una atractiva remuneración.

Oferta exclusiva para
nuestros clientes de
SegurCaixa Hogar



Ahorre dinero
y gane en salud



Con el fin de impulsar la contratación en sus diferentes ramos, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo diversas iniciativas en las que ha adoptado innovadoras estrategias, como combinar seguros de riesgo con productos de ahorro tradicional

2. Aseguramiento y previsión responsable

Innovación tecnológica como clave del servicio ofrecido

Durante el año 2008, SegurCaixa Holding ha invertido en tecnología y en sistemas de información un total de 18 millones de euros para satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes. Además, la inversión total realizada en proyectos de I+D ha sido de 245.000 euros.

El despliegue de nuevos productos y servicios que se ha llevado a cabo ha requerido un gran esfuerzo inversor por parte de la Entidad, el cual se ha canalizado en gran parte en nuevos recursos tecnológicos. Tras todas las mejoras tecnológicas realizadas, los clientes pueden disfrutar en la actualidad de un servicio de mayor calidad, eficiente e innovador. Si bien muchas de estas mejoras son generalmente percibidas de manera indirecta por los clientes, durante el año 2008 se han desarrollado diversas innovaciones tecnológicas que sí han podido ser detectadas directamente, lo que ha provocado un impacto positivo en los clientes. Entre estas novedades cabe destacar:

- *Adaptación a los nuevos terminales financieros (TF7):* La constante mejora e innovación de los sistemas informáticos de gestión siempre ha estado presente en la agenda de SegurCaixa Holding. Por ello, en el año 2008 se ha realizado un proceso de adaptación de las aplicaciones del Grupo para integrarlas en los nuevos terminales financieros TF7 presentes en las oficinas de "la Caixa".
- *Implantación de la cartografía en el Cuadro de Mando Corporativo:* El Cuadro de Mando Corporativo de SegurCaixa Holding incorpora una nueva aplicación para graficar sobre un mapa las principales magnitudes del negocio. La exposición en un mapa de estas magnitudes supone mayor facilidad para comparar el desarrollo de las distintas zonas, desde nivel país a nivel oficina.
- *Agenda Comercial, nueva herramienta para la red de asesores de AgenCaixa:*

Los objetivos de esta nueva aplicación son facilitar el seguimiento diario de la gestión comercial de los equipos de asesores, aumentar la autonomía comercial de AgenCaixa, así como incrementar la eficacia de su actividad comercial en relación a la inversión que requiere su expansión.

- *Nuevas herramientas tecnológicas:* Desde el punto de vista tecnológico, durante 2008 se ha realizado un análisis de soluciones SaaS (Software como Servicio) como herramienta corporativa de Contact Center. También se ha adoptado el uso de herramientas Open Source como solución muy dinámica para las necesidades de la empresa; además de su menor coste, otra de las ventajas es que el software se va actualizando con las aportaciones del resto de usuarios, lo que supone una gran adaptabilidad.
- *Desarrollo de la plataforma de clientes y mediadores de VidaCaixa Previsión Social:* Durante 2008 se ha trabajado en el desarrollo de esta nueva aplicación, que supondrá la agilización de múltiples procesos de consulta y traspaso de información y redundará en una mejora de la eficiencia.
- *Nueva aplicación IDEAS:* Desarrollo de una nueva herramienta informática de soporte al flujo de las ideas aportadas por la plantilla de SegurCaixa Holding y las más de 5.000 oficinas de "la Caixa".

En este ámbito, y como principales retos para el año 2009, cabe destacar la implantación del proyecto Oficina sin papeles, que prevé la digitalización de toda la información existente en formato papel, la consolidación de la ergonomía como parámetro básico en el diseño de sistemas, el establecimiento de un plan de divulgación de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) a todos los empleados, así como finalizar los planes de contingencia de sistemas pendientes.

Proyecto Innova+

Creado en el año 2008 y surgido como consecuencia del plan La Calidad Somos Todos, las ideas son la materia prima de esta iniciativa, que busca fomentar la innovación y que tiene como objetivo principal inocularla en el día a día de toda la plantilla, a través de la generación de inquietudes, la

búsqueda de nuevas ideas y sobre todo su transformación en valor. Para ello se ha creado un equipo de dinamizadores del proyecto, formado por más de 30 personas –que integran 11 grupos, que se corresponden con 11 líneas de innovación estratégicas para la organización– y que ha recibido una formación específica.



La Calidad Somos Todos

Uno de los proyectos más ambiciosos e innovadores que la Entidad está llevando a cabo es el Plan 'La Calidad Somos Todos'. Este proyecto, iniciado en 2007, tiene como objetivo incrementar de manera constante la calidad que SegurCaixa ofrece a sus clientes e incorporar la innovación en el día a día de su actividad. Precisamente, la plantilla de empleados es el eje sobre el que gira este reto, el cual representa una importante inversión de recursos humanos, tecnológicos y económicos. De la mano de su equipo humano, la innovación es lo que diferencia la excelencia en la calidad del servicio, diferenciando la gestión de SegurCaixa Holding en un entorno cada vez más competitivo.

Entre todas las iniciativas que ya se han puesto en marcha, hay que destacar el nuevo sistema de información de soporte para la venta de seguros y el diseño de un proyecto para potenciar todas aquellas herramientas de la oficina relacionadas con la actividad aseguradora. Por su parte, el proyecto Innova+ ejerce de piedra angular dentro de las directrices que marca el Plan 'La Calidad Somos Todos'. Innova+, además de involucrar en diferentes grados a toda la plantilla, ha supuesto un gran esfuerzo para consolidar la estructura y los canales necesarios para conseguir sus objetivos.



Seguridad y transparencia en la relación con los clientes

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Respeto a la intimidad y confidencialidad del cliente	<p>Se han dispuesto los medios necesarios para cumplir con las modificaciones previstas en el Real Decreto 1720/2007, en particular en todo lo referente a medidas de seguridad. Para ello, se ha adaptado al nuevo reglamento de la LOPD, en especial al tratamiento de información que reside en ficheros no automatizados. También se ha aprobado una nueva normativa de seguridad informática y de aplicación para todos los empleados.</p> <p>Se ha llevado a cabo la fusión entre VidaCaixa y "la Caixa" Gestión EGFP, procedente del grupo Morgan Stanley, habiéndose informado a todos los clientes afectados de los cambios producidos por dicho motivo.</p>	<p>Envío a todos los empleados del Grupo de un decálogo de seguridad en el tratamiento de los datos.</p> <p>Incrementar la formación específica <i>on-line</i> a los empleados sobre esta materia.</p> <p>Implementación de una serie de jornadas para la mejora del paisaje de oficina, en línea con los nuevos compromisos en la aplicación de medidas de seguridad en los ficheros no automatizados.</p>
Ética y transparencia de la información comercial	<p>Adhesión a la guía de transparencia y publicidad de UNESPA, suscrita por VidaCaixa y SegurCaixa.</p> <p>Nuevo diseño de los seguros de asistencia sanitaria, que permite identificar fácilmente las coberturas, las exclusiones, el precio y, en su caso, los copagos a cargo del cliente.</p> <p>Elaboración de la Guía Interna de Publicidad, en la que se establecen los contenidos mínimos y requisitos que deben seguirse en todos los elementos publicitarios que se editen.</p> <p>Avances en la comercialización de seguros a través de canales no presenciales.</p> <p>Nuevo diseño accesible de la página web corporativa.</p>	<p>En 2008 se ha trabajado en un nuevo diseño de las notas informativas de los principales seguros individuales, con previsión de implantación en 2009.</p>

El constante y renovado compromiso de SegurCaixa Holding con sus clientes se basa en la transparencia y en la excelencia en el servicio. En la actualidad, el Grupo supera los 3,2 millones de clientes individuales, gracias a un modelo de gestión sólido que se fundamenta en la confianza que los clientes han depositado en él, así como en el dinamismo de sus empleados y en la calidad de sus productos y servicios.

Políticas basadas en la ética, transparencia y confidencialidad

Durante los tres últimos años, la compañía no ha registrado ninguna fuga de datos ni ha recibido resolución contraria alguna por vulneración de la intimidad del cliente, gracias a la aplicación de la máxima

rigurosidad a la hora de preservar la intimidad y confidencialidad de los mismos. Ambos conceptos son clave a la hora de analizar la estructura y las operaciones que SegurCaixa Holding lleva a cabo.

La Entidad es la primera interesada en que los principios legales de intimidad y confidencialidad no se vulneren, y por ello realiza auditorías externas para evaluar el nivel de adecuación de las medidas de seguridad tomadas para evitar pérdidas, alteraciones o tratamientos no autorizados de los datos confidenciales. Asimismo, SegurCaixa Holding toma todas las medidas de seguridad informáticas pertinentes y mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos aquellos ficheros importantes que pueden contener información personal. Estos principios se han

respetado escrupulosamente en el proceso de fusión entre VidaCaixa y la Caixa Gestión EGFP, procedente del Grupo Morgan Stanley. Durante este proceso de fusión realizado en 2008, se informó a todos los clientes afectados de los cambios producidos por este motivo.

Cabe destacar que durante 2008, la Entidad ha puesto además los medios necesarios para cumplir con las modificaciones previstas en el Real Decreto 1720/2007, en particular en todo lo referente a medidas de seguridad. Para ello, se ha adaptado al nuevo reglamento de la LOPD, en especial al tratamiento de información que reside en ficheros no automatizados (básicamente papel).

Por otra parte, se ha iniciado el proyecto Oficina Sin Papeles, que persigue la agilización del flujo documental, la disminución en el consumo total de papel, así como llevar a cabo un mayor y mejor control de la información que actualmente existe en formato papel.

En este ámbito, los retos marcados por SegurCaixa Holding para el año 2009 se concretan en una triple iniciativa: en primer lugar, enviar a todos los empleados del Grupo un decálogo de seguridad en el tratamiento de los datos; en segundo lugar, incrementar la formación específica *on-line* de los empleados en esta materia, y, por último, desarrollar una serie de jornadas para la mejora del paisaje de oficina que se adapten a los nuevos compromisos en la aplicación de medidas de seguridad en ficheros no automatizados.

SegurCaixa Holding evita también la transmisión a sus clientes de informaciones inexactas, falsas, equívocas, exageradas o ambiguas en sus comunicaciones comerciales, para anular la posibilidad de error o engaño. Este firme compromiso por la veracidad y la transparencia se ejemplifica mediante la asunción del Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO) y de la normativa sobre publicidad y protección de los consumidores.

Guía Interna de Publicidad

Para llevar a la práctica los principios impulsados por UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), VidaCaixa y SegurCaixa no sólo se han adherido en 2008 a la guía de transparencia y publicidad de la patronal del sector, sino que han desarrollado su propia Guía Interna de Publicidad. En ella se recogen los contenidos mínimos y requisitos que deben seguirse en los instrumentos publicitarios que se editen.

Esta guía toma como punto de partida que la publicidad engañosa, desleal y subliminal está prohibida, y por tanto supedita todas sus comunicaciones a los principios de veracidad, eficacia y suficiencia. En la práctica, esto se traduce en tres ideas muy concretas: no se pueden crear falsas expectativas, se debe explicar exactamente en qué consiste el producto y no se puede omitir ninguna característica esencial del mismo.

Con este afán de transparencia, la Guía Interna de Publicidad especifica que debe quedar claro el carácter publicitario del mensaje y se debe hacer constar la caducidad de la publicidad. Además, y entre otros muchos requisitos, se establece también la obligación de indicar que una oferta no es acumulable a otras, cuando éste sea el caso.

Para los planes de pensiones y EPSV, se incorporan criterios específicos que refuerzan también la transparencia. Entre otros ejemplos, se puede destacar la necesidad de concretar los plazos de inicio y final de comercialización, los requisitos exigidos, la TAE mínima y máxima, la fecha de obtención del obsequio –si es el caso–, la entidad promotora del plan, así como la gestora y depositaria del fondo, etc. Además, cuando se haga referencia a rentabilidades históricas, se establece la obligación de referir el período de obtención, el equivalente sobre una base anual (TAE), el auditor del fondo y la frase *resultados históricos no son indicadores de resultados futuros*.

La guía va más allá de los tradicionales folletos informativos en papel y prevé actuaciones relacionadas con el envío de mensajes publicitarios, como los mensajes de texto a través del móvil. Para estos casos, el Grupo se obliga a empezar todos los mensajes con la palabra PUBLICIDAD, de manera que ninguno de los receptores pueda llamarse a engaño.

2. Aseguramiento y previsión responsable

Adecuación de los productos a los clientes

La pertinencia y adecuación de las comunicaciones dirigidas a los clientes es fundamental, por lo que SegurCaixa Holding realiza acciones destinadas a sondear la calidad informativa de las campañas comerciales que lleva a cabo. Este proceso, a su vez, es esencial para diseñar productos de calidad, que respondan a las necesidades reales de la sociedad.

Algunas de las modificaciones en las comunicaciones que han surgido tras la realización de encuestas a los clientes son la reducción del número de asteriscos y notas a pie de página y la inserción de ejemplos prácticos en los cálculos de las tarifas. De esta manera, los clientes comprenden mejor los productos y servicios que ofrece la compañía.

Otra de las acciones destinadas a conocer mejor la cartera de clientes es la adecuación de las diversas acciones comerciales según el perfil de cada uno de ellos. Es así como la Entidad perfila sus productos de la mejor manera para cada usuario.



Una de las modificaciones que han surgido tras las encuestas con los clientes es la inserción de ejemplos prácticos en los cálculos de las tarifas que se envían a los usuarios

La opinión del cliente

La satisfacción de los clientes es clave en cualquier empresa. Por eso, SegurCaixa Holding realizó a finales de 2007 un estudio sobre toda la comunicación enviada a los clientes, lo que ha permitido extraer conclusiones positivas en beneficio del cliente y cubrir posibles áreas de mejora. Una vez implementadas estas mejoras, durante el año 2008 se han llevado a cabo 3 estudios para conocer la opinión y la valoración de los clientes sobre las acciones de comunicación realizadas.

En total, se han realizado más de 600 entrevistas telefónicas relacionadas con tres productos: Pensión Vitalicia Inmediata, SegurCaixa Auto y Vida Familiar. En ellas, los clientes encuestados han valorado aspectos como el interés que despiertan en ellos los mailings recibidos, el grado de atención que se les dedicó o el entorno ideal para su recepción –doméstico u oficina–.

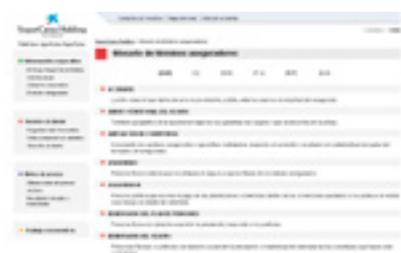
Iniciativas desarrolladas para facilitar la transparencia de los contratos

SegurCaixa Holding basa sus relaciones de transparencia con los clientes en los principios que inspiran la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA, la patronal española del sector asegurador. Según estos principios, la Entidad mantiene un compromiso de confianza y transparencia con los tomadores de seguros y mejora constantemente la información suministrada, tanto en la fase previa informativa como en el propio contrato.

La claridad expositiva de los términos utilizados se lleva a cabo en todo tipo de

contratos, y también en los multirriesgos. Este tipo de seguros son especialmente complejos por su naturaleza múltiple y la combinación de distintas modalidades y variables, por lo que SegurCaixa Holding se esfuerza en exponer de manera clara y sencilla las coberturas incluidas, las exclusiones, las particularidades y los límites económicos.

En esta línea de dotar al cliente de las herramientas que fomenten un juicio comprensivo y crítico, SegurCaixa Holding ha habilitado en su página web corporativa un glosario de términos y una guía básica sobre el contrato de seguros.



SegurCaixa Holding ha habilitado en su página web corporativa un glosario de términos y una guía básica sobre el contrato de seguros, para facilitar su comprensión

Información clara y directa

SegurCaixa Holding ha revisado, durante los últimos años, la comunicación de las pólizas. Hoy por hoy, el cliente generalmente recibe en una sola página los datos principales de la póliza contratada, expuestos de manera clara e inteligible, para que el asegurado sepa exactamente cuáles son los términos y condiciones del servicio que contrata. El documento expone qué tipo de seguro se contrata, cuál es la prima, la duración del contrato, y coberturas y límites, entre otros.

Éste es el resultado de una revisión que la Entidad ha realizado en las pólizas de los principales seguros de vida, tanto en su contenido como en su estructura, con el ánimo de simplificar, sistematizar y dar coherencia a la información, para lograr la máxima comprensión por parte del cliente.

Con el objetivo de asegurar la total comprensión y aprobación del tomador del seguro, SegurCaixa Holding ha diseñado una metodología consistente en la inclusión de ciertos conceptos en la información previa a un contrato. De este modo, se informa al cliente de la posibilidad de recalcular la prima en función del riesgo, así como del derecho de ambas partes a no renovar la póliza en la revisión anual.

En los seguros de invalidez, la Entidad expone de manera inequívoca los criterios y variables para calificar el siniestro o grado de minusvalía. Es el caso de los seguros por invalidez, enfermedad, dependencia o accidente del asegurado. Por otro lado, SegurCaixa Holding garantiza la canalización de las quejas o reclamaciones de los clientes, si las hubiera, y se informa a los tomadores de su derecho al desistimiento, cuando proceda.

Para conseguir la transparencia total, la entidad recuerda en sus cuestionarios de salud la necesidad y conveniencia de que el contratante lea atentamente todo el cuestionario y de que responda a las

preguntas de manera honesta y fidedigna. SegurCaixa Holding garantiza, asimismo, el correcto tratamiento de los datos según lo estipulado en la ley, manteniendo dichos archivos en ficheros de alta seguridad.

En los seguros de ahorro, se informa de las condiciones de la garantía ofrecida y del interés técnico garantizado. Respecto a los productos Unit Linked, se hace saber al tomador del seguro que siempre es él mismo quien asume el riesgo de la inversión que desea vincular al contrato.

Asimismo, según los criterios legalmente establecidos, se notifica a los contratantes las condiciones necesarias para obtener liquidez en los Planes de Previsión Asegurados (PPA) y Planes de Pensiones.

Por último, en los seguros del hogar, la Entidad brinda a los clientes una valoración orientativa, con el objetivo de evitar posibles infraseguros. Además, se comunica a los consumidores y usuarios el compromiso del Grupo a renunciar a la aplicación de la regla proporcional en los siniestros que no superen un determinado importe.

Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y solvencia

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Política de riesgos ambientales y sociales en las inversiones de SegurCaixa Holding	Se gestiona una inversión en activos SRI (<i>Socially Responsible Investment</i>) en Fondos de Pensiones. 30 millones de euros en 2008.	Formalización en el manual de procedimientos de la aplicación de criterios SRI para cualquier tipo de inversión inspirados en el Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).
	Se mantiene la posición táctica de inversión en energías renovables y de tratamiento del agua.	Incrementar el objetivo de inversión mínima en SRI en la renta variable del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa".
	El fondo de empleados de la "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, sigue los criterios éticos promovidos por las Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).	Diseño y envío de una carta informativa sobre esta materia a las gestoras, para reforzar el circuito SRI en selección externa de activos.
Sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones	Se vende uno de los fondos de inversión por tener posiciones en empresas armamentísticas, identificado a raíz de las revisiones mensuales realizadas.	
	SegurCaixa Holding cuenta con diversos sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones, como por ejemplo el cuestionario para la selección de fondos para terceros.	Mantener el rigor en la evaluación de la sostenibilidad de las inversiones que realiza la compañía.
	Preparación circuito 2009.	

Aplicación de criterios sostenibles en las inversiones

SegurCaixa Holding ofrece productos responsables, sostenibles y transparentes. En base a estos mismos principios, VidaCaixa articula la gestión de inversiones, tanto si se trata de recursos propios como de fondos de pensiones o seguros, con el fin de evitar invertir en grupos y empresas vinculadas a determinados sectores.

SegurCaixa Holding trabaja para satisfacer las exigencias de responsabilidad que sus clientes demandan, y por ello VidaCaixa selecciona las inversiones para que cumplan con los requisitos éticos y de sostenibilidad. Con este fin, se ha establecido un protocolo dirigido a las

gestoras con las que trabaja la Entidad, las cuales deben cumplimentar un cuestionario acerca de sus actividades y la aplicación de estos principios a sus negocios. Es así como los activos seleccionados se ajustan plenamente a la filosofía de cada fondo de pensiones o cartera de SegurCaixa Holding.

Bajo esta premisa, SegurCaixa Holding ha querido destinar una parte de los recursos de formación de empleados al objetivo de establecer normas y procedimientos de detección de actividades de financiación del terrorismo y blanqueo de capitales. A lo largo del ejercicio 2008, todos los empleados de los Servicios Centrales de la empresa han realizado el curso *on-line* 'Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo', dividido en tres sesiones formativas.

Gran parte de las inversiones de la empresa se aglutinan en activos de renta fija pública de países de la OCDE, lo que garantiza un respeto absoluto por los Derechos Humanos. En cuanto a los activos de renta fija privada y renta variable, los gestores especializados de VidaCaixa evalúan al detalle los índices de sostenibilidad. Una de las herramientas utilizadas es el Dow Jones Sustainability Index, un listado en el que se pueden encontrar la mayoría de estos activos. No obstante, si no están presentes en la lista, se realiza una investigación (página web, informes) para asegurar que la actividad de la compañía se adecua a los principios y criterios de inversión de VidaCaixa. Asimismo, se lleva a cabo un seguimiento mensual de la situación de los fondos de inversión.

Socially Responsible Investment (SRI):

garantía de sostenibilidad

Uno de los objetivos responsables de VidaCaixa es controlar de qué manera utiliza la inversión la entidad y donde se realiza la inversión. En este sentido, el proceso *Due Dilligence* consiste en un cuestionario específico que tiene el objetivo de conocer detalladamente cómo utiliza la inversión la entidad. VidaCaixa destina buena parte de sus inversiones a fondos que cuentan de manera expresa con este tipo de verificación, el Sustainable Responsible Investment.

Para planificar sus inversiones, SegurCaixa Holding se inspira en los criterios éticos promovidos por las Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).

SegurCaixa Holding cuenta además con diversos sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones, como por ejemplo el cuestionario para la selección de fondos para terceros. Durante el ejercicio 2008, la Entidad ha mantenido una política basada en el rigor y la transparencia que requiere cada gestión, y que se enmarca dentro de su política de riesgos ambientales y sociales en las inversiones. En concreto, durante el pasado año se ha mantenido una inversión en SRI en fondos de pensiones, así como su posición táctica de inversión en energías renovables y de tratamiento del agua.

Otra de las actuaciones más destacadas es la incorporación del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, a los Principios de Responsabilidad Social Corporativa de las Naciones Unidas. Al cierre del ejercicio, la inversión de dicho fondo en productos SRI era de 30 millones de euros. En respuesta a su política de exclusión de inversiones vinculadas a ciertos sectores determinada por las Comisiones de Control de los fondos de pensiones que gestiona, SegurCaixa Holding se ha desprendido de uno de los fondos de inversión por tener posiciones en empresas armamentísticas.

Mediante la adhesión al Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI), las empresas se comprometen a aplicar unas normas de actuación en sus actividades e inversiones. Estas normas, basadas en las llamadas Cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza Empresarial (ASG), consisten por ejemplo en incorporar los criterios de ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversión. En 2009, SegurCaixa Holding tiene previsto formalizar en el manual de procedimientos la aplicación de criterios SRI para cualquier tipo de inversión.

VidaCaixa selecciona las inversiones para que cumplan con los requisitos de sostenibilidad y criterios éticos



2. Aseguramiento y previsión responsable

Solvencia II

SegurCaixa Holding, líder español en previsión social, tiene entre sus compromisos el mantenimiento de las promesas a largo plazo (mayoritariamente vitalicias) con sus clientes. La entidad asume este compromiso con responsabilidad, eficacia y, por supuesto, total solvencia. Para afrontar las posibles pérdidas de valor en sus inversiones, SegurCaixa Holding mantiene unas reservas por encima del nivel mínimo legalmente exigido. No en vano, el Grupo ha heredado la tradición aseguradora de "la Caixa", que se remonta a más de 100 años atrás, desde que se emitiera la primera libreta de pensión en 1905. Es por ello que más de 3,2 millones de clientes apuestan por SegurCaixa Holding y confían más de 28.000 millones de euros a la gestión de la empresa.

Para lograr un control más eficaz y seguro en las inversiones de sus clientes, la entidad colabora aportando su conocimiento con grupos de trabajo de expertos conformados con el objetivo de definir un método que permita medir exactamente el capital exigido a cada aseguradora en función del riesgo asumido. Además, la empresa está adherida a la Guía de Buenas prácticas de Control Interno y de Buen Gobierno Corporativo impulsadas por UNESPA.

Estudio de solvencia QIS4

Durante el año 2008, la compañía ha participado en el cuarto estudio de impacto cuantitativo de solvencia de ámbito europeo, QIS4. El sondeo está organizado por el Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), y tiene el ánimo de calibrar correctamente los factores que influirán en los nuevos requisitos de capital derivados del proyecto de Solvencia II.

A raíz de la participación voluntaria en este estudio, desde SegurCaixa Holding se aprovecha el conocimiento adquirido y las nuevas técnicas de medición observadas, para avanzar en la modernización y adecuación de los modelos internos de medición de riesgos, con el objetivo de optimizar la necesidad del capital exigido y garantizar el mantenimiento de los niveles de solvencia habituales del Grupo ahora y en el futuro.

Asimismo, se ha analizado la posibilidad de elaborar modelos internos para que la medición de riesgos sea más exhaustiva, con el objetivo de que permita una medición de capital exigido más favorable para SegurCaixa Holding.

Proyecto Solvencia II

SegurCaixa Holding participa en el proyecto Solvencia II, una iniciativa europea creada para garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las empresas aseguradoras, además de transformar el régimen de supervisión de estas entidades y valorar el capital exigido.

Solvencia II, con el ánimo de mejorar la medición de riesgos, tanto de crédito como de liquidez, de mercado y operacional, abarca diversos ámbitos, entre los que destacan la medición de activos, pasivos y capital, por un lado, y el proceso de supervisión, por otro.

Con su participación en el plan, SegurCaixa Holding se avanza a la obligatoriedad de realizar estos cálculos, prevista para 2012.

Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Soluciones universales de aseguramiento y previsión social	<p>SegurCaixa Holding dispone de una amplia gama de productos que conforman una oferta universal de productos de aseguramiento y previsión social, tanto para clientes individuales como colectivos. Se trabaja para adaptar la oferta de productos a las necesidades y requerimientos de los clientes en cada momento.</p>	<p>Mantener la apuesta por la innovación en los productos y servicios que ofrece el Grupo, para mantener una oferta adecuada con el fin de cubrir las necesidades y expectativas de más de 3 millones de clientes.</p>
Gestión multicanal y accesibilidad	<p>SegurCaixa Holding es un grupo bancoasegurador que utiliza a la vez la multicanalidad.</p> <p>En el ámbito de clientes individuales, como complemento a la extensa red de oficinas de "la Caixa", el Grupo cuenta con la red de agentes comerciales de AgenCaixa, y con dos canales adicionales que completan un servicio abierto, accesible y personalizado: la atención telefónica y la venta a través de Internet.</p> <p>En el ámbito del negocio colectivo, el negocio se distribuye a través de un equipo interno de consultores y profesionales expertos, y de las corredurías más reconocidas y prestigiosas del mercado.</p>	<p>Seguir desarrollando la accesibilidad a los productos y servicios que ofrece el Grupo a través de la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de barreras físicas y sensoriales.</p>

Soluciones universales de aseguramiento y previsión social

SegurCaixa Holding basa su oferta en un público heterogéneo y atiende todos los perfiles de edad, género y origen. Su objetivo es ofrecer un producto específico, adecuado a las necesidades concretas y personales que plantea cada cliente. SegurCaixa Holding dispone de una amplísima variedad de productos individuales, que en conjunto forman una oferta universal, donde la accesibilidad es una de las claves del éxito. Para comercializar su extensa cartera de productos, el Grupo dispone de diversos canales de distribución y comunicación y precios muy competitivos en toda la línea de productos de aseguramiento y previsión social.

Servicio personal, público y universal

Cada solución desarrollada desde SegurCaixa Holding nace de una necesidad y del deseo de cubrirla satisfactoriamente. Por eso, infancia, gente mayor, nuevos residentes, pymes y empresarios autónomos, y grandes empresas y corporaciones, encuentran soluciones a medida de sus necesidades.

Infancia

La Libreta Futuro es el producto estrella que SegurCaixa Holding ha creado pensando en los más pequeños y que permite que un adulto pueda realizar aportaciones para generar ahorro a favor de un menor. Financiar sus estudios o comprar un coche son algunos de los proyectos que, gracias a la Libreta Futuro, ya se pueden hacer realidad de una manera fácil y cómoda para las familias.

2. Aseguramiento y previsión responsable

Mayores

La jubilación es una de las etapas más importantes para la actividad aseguradora de SegurCaixa Holding. De manera especial, atiende la necesidad de disponer de un seguro con el que generar un capital para afrontar la jubilación con garantías, así como para complementar las pensiones recibidas de la Seguridad Social. La Pensión Vitalicia Inmediata (PVI) es la respuesta que SegurCaixa Holding propone. Se trata de un seguro de rentas especialmente diseñado para complementar la pensión pública de jubilación, beneficiándose de las mejores condiciones financierofiscales.

Nuevos residentes

Los nuevos residentes se han consolidado como un núcleo de clientes de creciente importancia dentro de la cartera de clientes de SegurCaixa Holding. SegurCaixa Repatriación y Seguringreso, los seguros de accidentes, en sus modalidades de repatriación y de cobro de remesa periódica en caso de fallecimiento o invalidez, son las propuestas del Grupo en este segmento.

Empresas

Igual que los clientes particulares, las necesidades de los profesionales autónomos y las pequeñas empresas

varían y SegurCaixa Holding está preparado para ofrecer seguros y planes de pensiones específicamente diseñados para estos colectivos. Atendiendo a los nuevos contextos económicos donde se desenvuelven las empresas, VidaCaixa Previsión Social tiene a su disposición un equipo de profesionales especializado en el diseño y gestión de seguros empresariales. Por ejemplo, VidaCaixa Salud Pymes, introducido en 2007, ha recibido una muy buena acogida tras su primer año en cartera. Este seguro de asistencia sanitaria no implica la necesidad de realizar copagos e incluye la asistencia dental, con una prima muy competitiva.

Pioneros y consolidados

Tras un primer año de éxito, SegurCaixa Holding ha consolidado el nuevo seguro PIAS. De hecho, y coincidiendo con la entrada en vigor de la reforma fiscal en 2007, la compañía aseguradora de "la Caixa" fue la primera entidad del mercado en comercializar este seguro de ahorro a través de dos productos: el Plan de Ahorro - PIAS y el Plan de Ahorro Asegurado - PIAS, que ahora acumulan cerca de 80.000 clientes.

Las necesidades de los profesionales autónomos y las pequeñas empresas varían y SegurCaixa Holding está preparado para ofrecer seguros y planes de pensiones específicamente diseñados para estos colectivos



VidaCaixa Salud Pymes, introducido en 2007, ha recibido una muy buena acogida debido a que este seguro de asistencia sanitaria no implica la necesidad de realizar copagos e incluye la asistencia dental

Gestión multicanal, atención personal

La multicanalidad es el eje sobre el que gira toda la estrategia bancoaseguradora de SegurCaixa Holding. Sustentados en una extensa red de más de 5.000 oficinas, y numerosos consultores y mediadores, estos canales realizan una gran labor para facilitar al máximo el acceso a los productos de previsión de "la Caixa".

A ellos hay que añadir la red de profesionales de AgenCaixa y dos canales adicionales más que completan un servicio abierto, accesible y personalizado: la atención telefónica y la venta a través de Internet. En conjunto, una plataforma multicanal desarrollada para cubrir la modalidad con la que el cliente se sienta más cómodo a la hora de contratar un servicio de previsión social.

AgenCaixa

Un total de 417 agentes comerciales especializados en la venta de seguros y planes de pensiones complementan y dinamizan la atención al cliente que se lleva a cabo desde la red de oficinas.

Internet

La comodidad que ofrece Internet a la hora de realizar trámites y gestiones lo sitúa como un canal privilegiado en el que apoyar la oferta de previsión social

de SegurCaixa Holding. Por eso, con el objetivo de facilitar el acceso a un público más amplio, los clientes del Grupo pueden contratar y gestionar estos servicios a través de Línea Abierta Web, el servicio de banca *on-line* de "la Caixa". En esta modalidad, los clientes pueden consultar los detalles actualizados de la composición de la cartera o la evolución de su rentabilidad.

Durante 2008, este canal ha evolucionado hacia una visión integrada del cliente, de manera que se le ofrece un servicio global que incluye la opción de compra, la consulta y la gestión en el alta de los nuevos proyectos. Es el caso, por ejemplo, del SegurCaixa Moto, dentro del apartado de particulares, o del seguro de Convenios dentro del área de pymes. Además, diversos planes garantizados se pueden contratar y gestionar a través de Internet: PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opción 7 y PlanCaixa 7 Ya.

Cajeros

Desde el año 2007, más de 8.000 cajeros repartidos por todo el territorio español ofrecen acceso a los planes de pensiones de los clientes de VidaCaixa. Una de las opciones más solicitadas hasta la fecha es la consulta de la posición global de los planes contratados y ver los movimientos detallados –entre revalorizaciones, traspasos, aportaciones, etc.



2. Aseguramiento y previsión responsable

Canal telefónico

Especialmente activado en la comercialización de SegurCaixa Auto, el acceso telefónico completa las modalidades de gestión que el Grupo ha dispuesto para sus clientes. Para dar un paso más, desde el mes de abril de 2008, el teléfono se dio de alta como nuevo canal de contratación directa en seguros de accidentes. En este caso, el objetivo era triple: aumentar las posibilidades de contratación, dar servicio a un abanico mayor de clientes y conocer las necesidades de los clientes de forma directa. De hecho, la oferta telefónica consiste en un seguro de accidentes diseñado especialmente para este canal: es un producto muy sencillo y fácil de explicar, con elevados capitales asegurados, una prima mensual muy asequible y sin controles de suscripción ni revisiones médicas, entre otras características.

Eliminación de barreras físicas y de comunicación

En un ámbito como el de la previsión social, ser accesibles es un deber y un compromiso con la sociedad. Consciente de la necesidad de facilitar el acceso a sus servicios, SegurCaixa Holding cuenta

Empresas y colectivos

En el negocio colectivo canalizado a través de VidaCaixa Previsión Social existe un primer canal, compuesto por más de 130 gestores y ejecutivos de cuentas, que presta sus servicios desde la sede central del Grupo en Barcelona y desde la sede de VidaCaixa Previsión Social en Madrid, y que se ha especializado en productos y servicios adaptados a los clientes colectivos del Grupo. Por otro lado, VidaCaixa Previsión Social trabaja con los principales agentes y corredores del mercado español y también cuenta con una red de contactos entre las principales firmas dedicadas a la mediación en este tipo de productos, integrada en la red internacional Swiss Life Network.

con el apoyo de la red financiera de "la Caixa", la más extensa del país. Esta accesibilidad geográfica se une también a su compromiso con la eliminación de las barreras físicas o sensoriales que pueden dificultar el acceso a personas con movilidad reducida o discapacidad visual.

Cota 0, accesibilidad 10

La oferta aseguradora de "la Caixa" ya está presente en las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes y en el 91% de las poblaciones de entre 5.000 y 20.000, donde la entidad ha extendido su red de oficinas. En todas ellas, "la Caixa" ha asumido el reto de conseguir el objetivo 'cota cero' y eliminar cualquier desnivel que pueda dificultar el acceso entre las aceras y el interior de las oficinas. Esto es ya una realidad en el 100% de las nuevas oficinas y está previsto que la accesibilidad arquitectónica cubra progresivamente la totalidad de la red.

Hay que destacar también que todos los cajeros automáticos están adaptados a personas con dificultades visuales a través de un teclado especial para operaciones habituales. Además de las funciones básicas, "la Caixa" ha preparado 2.000 dispensadores para mejorar aún más esta operativa.

Pionera en banca *on-line* accesible, la entidad ha seguido añadiendo nuevas funciones en cumplimiento de las normas del nivel AA y ha adaptado también su página web corporativa a dicho nivel de accesibilidad durante 2008.

La plataforma multicanal ha sido desarrollada para ofrecer la modalidad con la que el cliente se sienta más cómodo a la hora de contratar un servicio de previsión social

Con el objetivo de facilitar el acceso a un público más amplio, los clientes del Grupo pueden contratar y gestionar estos servicios a través de Línea Abierta Web, el servicio de banca *on-line* de "la Caixa"

Uno de los pasos más importantes para mejorar la accesibilidad a los productos de SegurCaixa Holding es la renovación de la página corporativa del Grupo, www.segurcaixaholding.com, así como la puesta en marcha de la web www.vidaixaiprevisionsocial.com.

Por un parte, SegurCaixa Holding ha lanzado su nueva página web con el objetivo de actualizar el diseño, ampliar contenidos y garantizar, además, el acceso a personas con discapacidad. Al mismo tiempo, se han incorporado nuevos contenidos que amplían la atención al cliente por Internet. Por ejemplo, el renovado portal cuenta con un apartado de Preguntas Frecuentes, un Glosario de Términos, el apartado Trabaja con Nosotros o una sección con indicaciones básicas sobre Cómo Comunicar un Siniestro. Todos los contenidos mantienen la imagen corporativa de SegurCaixa Holding, con un diseño actual y práctico, que facilita y prioriza el acceso a la información más relevante.

La misma apuesta de diseño está presente en la recién estrenada página web de la división VidaCaixa Previsión Social, especializada en el negocio de empresas y colectivos. En ella, los

clientes corporativos pueden encontrar de una manera clara, sencilla y detallada toda la información relativa a esta gama de productos, introduciendo, además, nuevas prestaciones para una mayor comodidad del cliente. Por ejemplo, se puede acceder a la web del 1er Foro de Comisiones de Control, basada en una plataforma de conversación pionera en el sector, en el que se debaten aspectos de interés de los miembros de las Comisiones de Control de los Planes de Pensiones de Empleo del país. El visitante puede acceder también al boletín trimestral de información que se envía en formato digital a todos los clientes y mediadores, con el que se fomenta la difusión de temas de interés social para las empresas, entre otras novedades. La web funciona además como una excelente plataforma de apoyo a una campaña de marketing viral dirigida a directivos de la gran empresa bajo el lema: *La salud de la empresa no se ve a simple vista*. A través de esta web, SegurCaixa Holding y VidaCaixa Previsión Social se han convertido en unas de las pocas entidades aseguradoras españolas con una web totalmente adaptada a los estándares que marca el Certificado de Doble Accesibilidad de la Web Accessibility Initiative (WAI) para el acceso de personas con discapacidad.

Consciente de la necesidad de facilitar el acceso a sus servicios, SegurCaixa Holding tiene el privilegio de contar con la proximidad de "la Caixa", la red financiera más extensa del país



3

Contribución al bienestar de las personas



Atención al cliente

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Satisfacción del cliente	606.080 llamadas atendidas en el Call Center de la compañía, un 12% más que el año anterior. La calidad media de la llamada fue del 97,78% sobre 100.	Mantener el esfuerzo para medir constantemente la calidad, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.
	Mantenimiento de exigentes niveles de calidad en el lanzamiento de nuevos productos de la gama de autos: el 94% de las llamadas recogidas de servicios de SegurCaixa Auto han sido atendidas en menos de 20 segundos, con un ratio de abandono inferior al 4%.	Seguir reduciendo el tiempo medio de los plazos de respuesta de las consultas y reclamaciones.
	Reducción del tiempo medio de los plazos de respuesta de consultas o reclamaciones. Por ejemplo, en el caso de la atención a clientes de seguros del hogar, se ha reducido el plazo de tramitación con intervención de perito de 11,71 días a 10,67.	En relación a la atención a clientes de seguros del hogar, aplicación de un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros, teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes.
	Definición de un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) para gestionar más ágilmente las peticiones recibidas desde las más de 5.000 oficinas de "la Caixa".	

Para SegurCaixa Holding, conocer la opinión de los clientes acerca de los productos y servicios que comercializa es el punto de partida para desarrollar nuevas soluciones o implantar mejoras en la actual cartera de aseguramiento y previsión. La satisfacción de los clientes es el mejor instrumento de medición de la calidad de la oferta de productos y servicios de SegurCaixa Holding. Por eso, a través de diversos mecanismos, como las encuestas de satisfacción periódicas, los buzones de sugerencias o las reclamaciones, la compañía conoce las necesidades de los asegurados, que evolucionan constantemente.

Encuestas de satisfacción

Identificar nuevas oportunidades de mejora es un requisito estratégico para el crecimiento y desarrollo de las líneas de negocio de SegurCaixa Holding. A la vez, conocer el nivel de satisfacción del cliente tras el servicio realizado es clave para dar respuesta a sus expectativas. Escuchando al cliente a través de las encuestas de

calidad que se realizan, se construyen los nuevos proyectos de futuro del Grupo.

Estas encuestas de satisfacción, implantadas desde el año 2003, tienen un gran peso a la hora de reforzar y modificar el modelo de gestión de SegurCaixa Holding. La opinión de más de 60.000 clientes atendidos por siniestros del hogar en 2008 muestra un perfil de satisfacción muy elevado. Las encuestas de calidad plantean al cliente algunas cuestiones relacionadas, entre otros muchos aspectos, con la atención recibida a través del servicio que ofrece la red de operadores telefónicos, el servicio de los reparadores y peritos o la rapidez en el pago de las indemnizaciones.

No obstante, SegurCaixa Holding plantea sus encuestas de satisfacción en todas las esferas de actividad de la compañía. La atención de los centros médicos previos a la suscripción o las prestaciones por baja laboral de los trabajadores autónomos son, entre otros muchos aspectos, objeto de evaluación.

Para SegurCaixa Holding, conocer el nivel de satisfacción del cliente tras el servicio realizado es clave para dar respuesta a sus expectativas

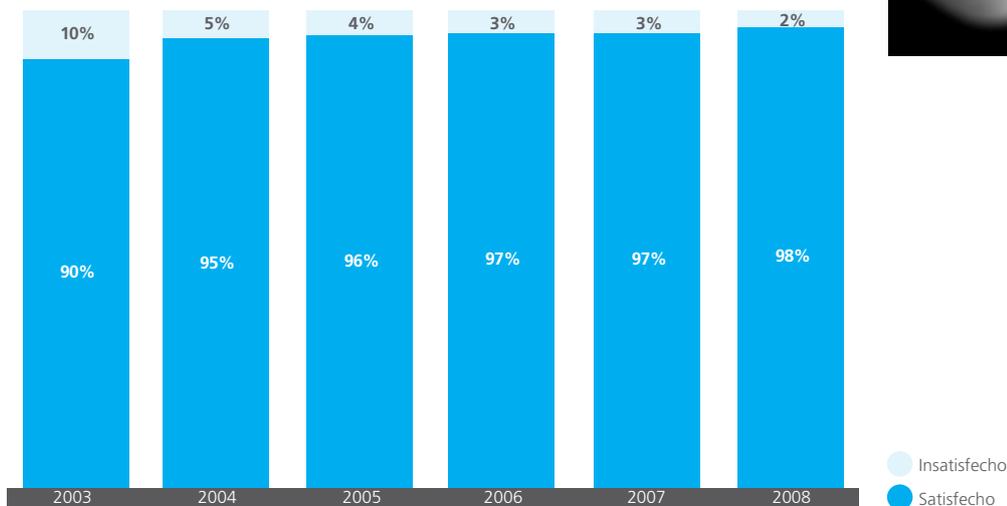
3. Contribución al bienestar de las personas

También resultan destacables los exigentes niveles de calidad que el Grupo ha fijado en los nuevos lanzamientos de productos de la gama de autos: SegurCaixa Auto en 2007 y SegurCaixa Moto en 2008. Por ejemplo, en el caso de las llamadas recogidas de servicios

de SegurCaixa Auto, el 94% han sido atendidas en menos de 20 segundos, con un ratio de abandono de llamada que no supera el 4%. Como resultado de ello, ambos productos han registrado unos niveles de satisfacción muy elevados.



Pregunta realizada a clientes atendidos por siniestro en el hogar: ¿Está usted satisfecho o insatisfecho con el servicio que le prestó la compañía?



Número de encuestas

2003	2004	2005	2006	2007	2008
300	2.805	20.051	46.904	60.130	60.739

Atención multicanal

SegurCaixa Holding cuenta con una plataforma multicanal de atención al cliente. El objetivo es ofrecer la máxima accesibilidad también a la hora de hacer llegar las sugerencias y consultas. Las cartas al director, el correo electrónico y el teléfono se unen, además, al Servicio del Defensor del Cliente de Seguros. También se pueden presentar las reclamaciones ante el Servicio de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Cada una de las reclamaciones que llegan de los clientes, así como sus consultas, son objeto de un riguroso análisis, un ágil tratamiento y una exhaustiva evaluación. En SegurCaixa Holding, las reclamaciones son gestionadas como una fuente de mejora, y su estudio resulta clave para garantizar la satisfacción permanente de las necesidades de los clientes. Una

vez recibidas y analizadas, la compañía procede sistemáticamente a responder con la máxima celeridad.

Un año más, SegurCaixa Holding se ha propuesto reducir los plazos de respuesta de cualquier consulta o reclamación. De cada una de ellas se extraen mejoras y soluciones que se incorporan internamente año tras año, y que tienen como objetivo la mejora permanente de las coberturas de los productos y el servicio prestado.

Los más de 3,3 millones de clientes de SegurCaixa Holding generan un elevado volumen de peticiones. A modo de ejemplo, en 2008, las llamadas atendidas por el Call Center de la compañía ascendieron a 606.080, un 12% más que el año anterior. La calidad media de la llamada fue del 97,78 sobre 100.

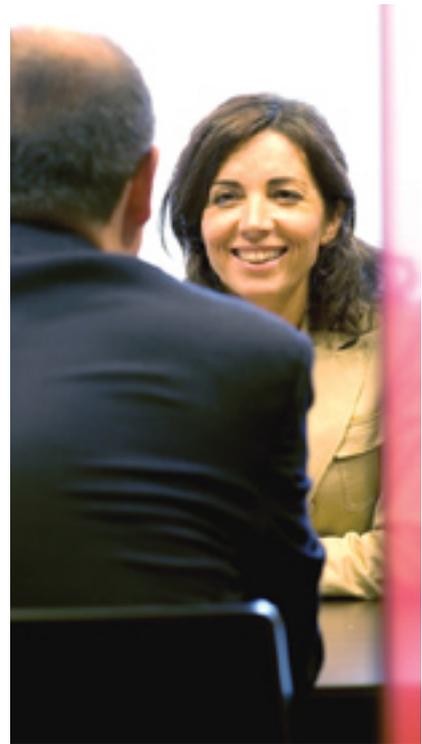
SegurCaixa Holding cuenta con una plataforma multicanal de atención al cliente. El objetivo es ofrecer la máxima accesibilidad también a la hora de hacer llegar las sugerencias y consultas de los clientes

Esta evaluación se realiza mediante la valoración de las llamadas de cada agente, teniendo en cuenta varios aspectos relacionados con el servicio prestado al cliente.

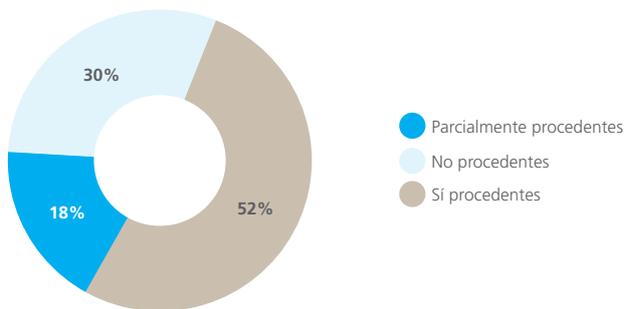
Cartas al director

El plazo máximo de respuesta de las cartas al director es de 5 días naturales y durante 2008, el plazo medio real ha sido de 4 días. Se han registrado

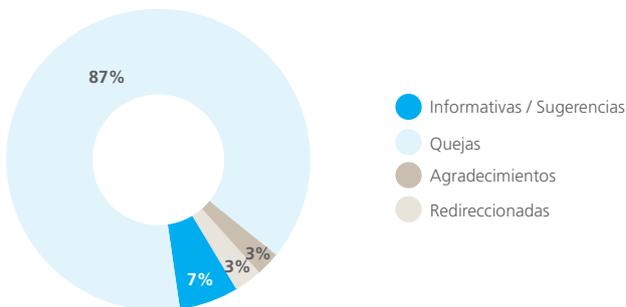
151 cartas al director, un 6% menos de cartas que en 2007, año en que fueron 161. De las cartas recibidas, el 52% fueron procedentes, el 30% no procedentes y el 18% parcialmente procedentes. Según la tipología del contenido, el 87% fueron quejas, el 7% informativas o de sugerencias, el 3% de agradecimientos y el 3% restante redireccionadas por haber sido enviadas al destino equivocado.



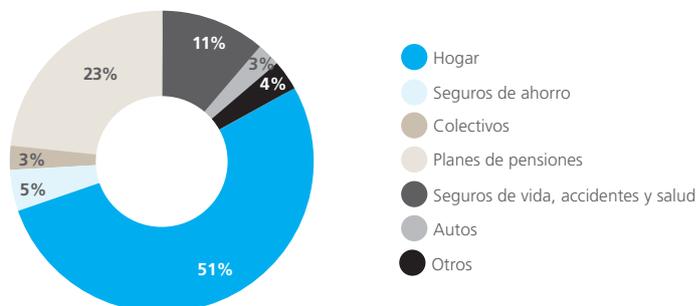
Cartas al director



Tipo de cartas



Total reclamaciones presentadas por producto



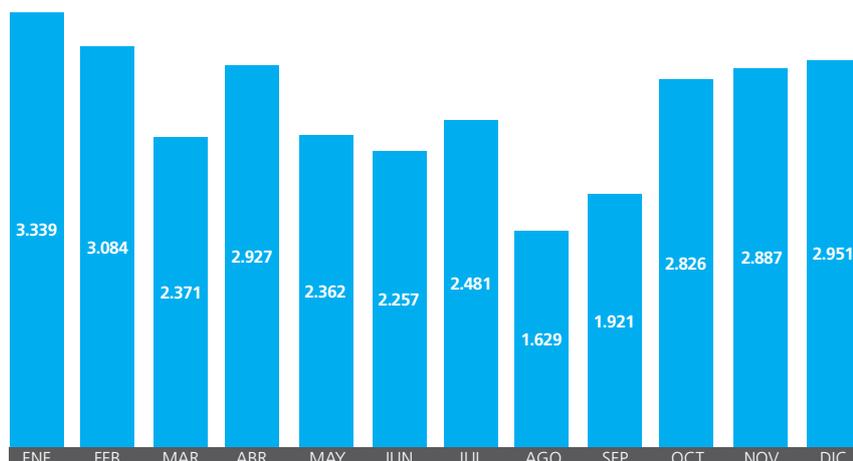
3. Contribución al bienestar de las personas

Peticiones de la Red de oficinas

Para SegurCaixa Holding, la gestión ágil de las peticiones recibidas desde las más de 5.000 oficinas de "la Caixa" es muy importante. En este sentido, durante 2008 se ha creado el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio), para gestionar las

peticiones recibidas de las oficinas. El plazo medio de respuesta de SegurCaixa Holding ha sido de 1,25 días, con sólo un 6,1% de las peticiones contestadas fuera de plazo. En total, se han recibido 31.035 CEIS (Comunicados Electrónicos InterCentros) frente a los 27.569 de 2007.

Evolución mensual del número de peticiones de oficina



Atención a clientes de seguros del hogar

En el caso del servicio de asistencia en el hogar, el principal motivo de insatisfacción es el tiempo que los servicios tardan en llegar al lugar, es decir, la demora del servicio. Por ello, durante 2008 se han implementado indicadores de servicio con todos los proveedores, lo que hace que el tiempo de tramitación se reduzca al mínimo posible. Por ejemplo, en el caso de los peritos, durante 2008 se ha reducido el plazo de tramitación de 11,71 días a 10,67.

El pasado año 2008, el departamento de Atención al Cliente de SegurCaixa Holding ha puesto en marcha un proyecto muy ambicioso, que consiste en crear un modelo predictivo de asignación de cargas de trabajo a los diferentes proveedores de asistencia del hogar. De este modo se asignan las diferentes pólizas a los proveedores según los siniestros y la zona geográfica, para optimizar los recursos. Con este nuevo funcionamiento, ha sido posible balancear las cargas de trabajo, dando más trabajo a los proveedores en aquellas zonas donde obtienen mejores resultados, y

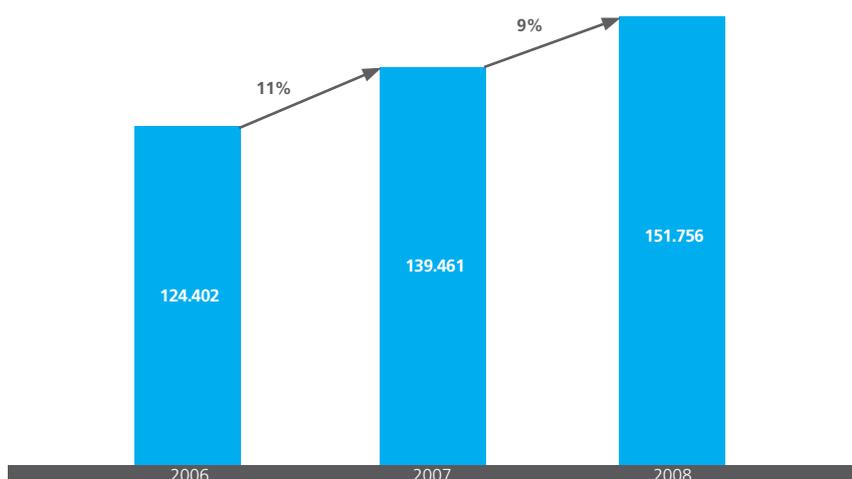
menos en aquellas con peores, lo cual redundará en una menor demora y una mayor calidad para el cliente. En lo referente a los peritos, se ha lanzado un nuevo sistema que aumenta la velocidad de tramitación en los siniestros.

El nivel de calidad de los servicios ofrecidos al cliente ha mejorado un año más, tal y como indican los datos de 2008. Así, el 99% de las tramitaciones por siniestros indemnizables han obtenido un grado de satisfacción elevado por parte del cliente con los plazos de tramitación muy reducidos. También ha sido así en los siniestros indemnizables con intervención de perito, donde la reducción del plazo de tramitación ha hecho posible pasar de un 98% de clientes satisfechos en 2007 a un 99% en 2008.

Durante 2009, el departamento tiene previsto aplicar un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes en la calidad del servicio.

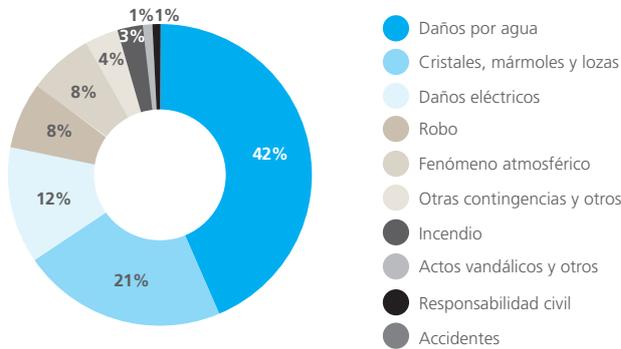


Número de siniestros del hogar tramitados



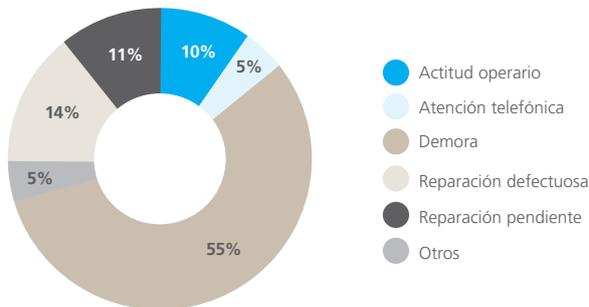
3. Contribución al bienestar de las personas

Siniestros del hogar por tipos



Cada una de las reclamaciones que llegan de los clientes, así como sus consultas, son objeto de un riguroso análisis y una exhaustiva evaluación

Reclamaciones por motivos 2008



El Defensor del Cliente

La actividad de gestión de reclamaciones de SegurCaixa Holding está presente en el Informe Anual del Defensor del Cliente correspondiente para el ejercicio 2008. En él se desglosa y detalla la gestión de las reclamaciones en las cajas de ahorro catalanas. En el caso de SegurCaixa Holding, este ámbito de actividad está presente en dos informes, uno relativo a SegurCaixa y otro a VidaCaixa. Ambos muestran con detalle el funcionamiento y los estándares de calidad que se dan durante el proceso de gestión de las reclamaciones.



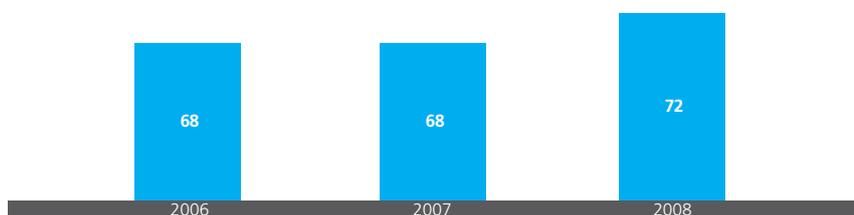
El Informe Anual del Defensor del Cliente recogió, en 2008, 72 procesos relativos a la actividad de SegurCaixa y se resolvieron 64. Por su parte, VidaCaixa recibió un total de 49 reclamaciones y se resolvieron 41.

En las dos líneas de negocio, hay que destacar el compromiso de SegurCaixa Holding con la atención personalizada.

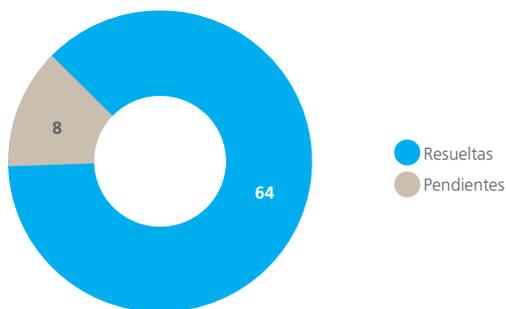
Así, el Informe ha puesto de relieve que, tanto en VidaCaixa como en SegurCaixa, en más del 65% de los casos, el plazo de resolución de las reclamaciones fue inferior a dos meses. Durante el tiempo transcurrido entre que el Defensor recibe la carta hasta que se envía la resolución, tiene lugar el envío de la notificación del cliente al Defensor del Cliente, las gestiones del propio Defensor

La actividad de gestión de reclamaciones de SegurCaixa Holding está presente en el Informe Anual del Defensor del Cliente para el ejercicio 2008

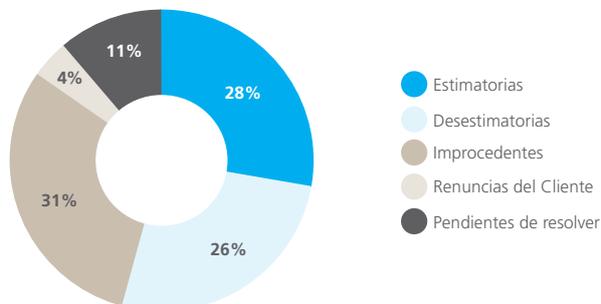
Evolución de las reclamaciones (SegurCaixa)



Reclamaciones entradas en 2008 (SegurCaixa)



Reclamaciones entradas en el año por tipo de resolución (SegurCaixa)



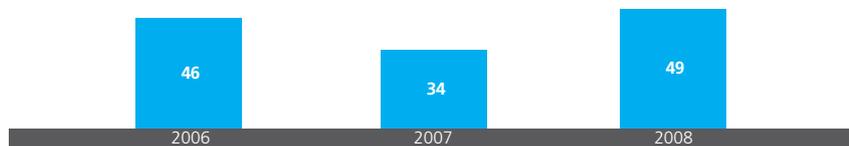
3. Contribución al bienestar de las personas

y la intervención de ambas compañías. En concreto, SegurCaixa registró un promedio de 42 días para resolver las reclamaciones de los clientes. Por su parte, el plazo medio de respuesta de VidaCaixa es de 44 días. Por otra parte,

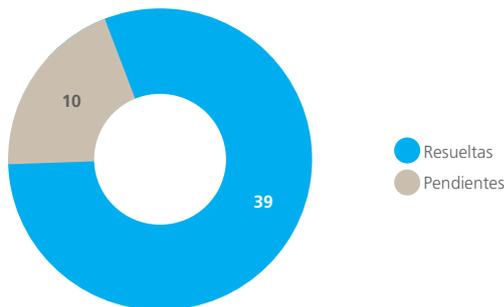
constan 13 reclamaciones a la Dirección General de Seguros (DGS) relacionadas con VidaCaixa y 19 sobre SegurCaixa. Durante 2008, la DGS resolvió 3 reclamaciones de VidaCaixa y 9 de SegurCaixa.

El Informe Anual del Defensor del Cliente ha puesto de relieve que, tanto en VidaCaixa como en SegurCaixa, en más del 65% de los casos, el plazo de resolución de las reclamaciones fue inferior a dos meses

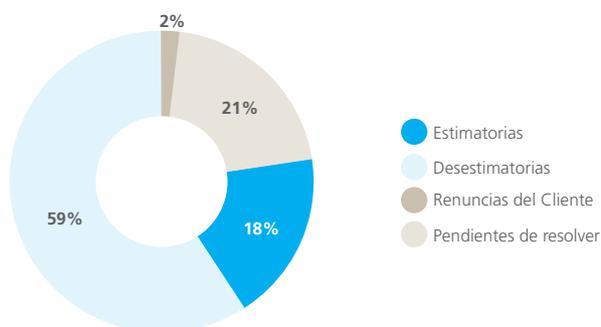
Evolución de las reclamaciones (VidaCaixa)



Reclamaciones entradas en 2008 (VidaCaixa):



Reclamaciones entradas en el año por tipo de resolución (VidaCaixa)



Un buen lugar para trabajar

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Mecanismos de participación y comunicación	<p>Teléfono línea directa con RRHH.</p> <p>Nueva herramienta de comunicación e-People.</p> <p>Otras opiniones <i>Ad-hoc</i>, como por ejemplo dinámicas para la definición de planes de formación por colectivos.</p>	Fomento de una cultura participativa en la que los empleados puedan aportar sus opiniones, sugerencias e ideas, facilitando los canales adecuados para ello.
Thalens 2010	A raíz de los resultados del estudio de Clima elaborado en 2007, se ha llevado a cabo la preparación y lanzamiento del proyecto Thalens 2010.	Desarrollo de tres líneas de actuación: Compromiso <i>in-out</i> , comunicación y participación, y formación y desarrollo.
Desarrollo de competencias (Gestión por competencias)	Desarrollo del nivel de competencias de conocimiento de la plantilla, que a finales de 2007 estaba en el 78,61% y a finales de 2008 en el 80,06%.	Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 81,25%.
Desarrollo profesional / Formación	<p>Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a la Línea Media, Delegados Comerciales, Coordinadores y resto de plantilla.</p> <p>La totalidad de asesores de AgenCaixa han seguido –algunos lo han finalizado– el Programa de Técnico Comercial en Seguros, acreditado por la Universitat Oberta de Catalunya, de tres años de duración. Desde la dirección de AgenCaixa y RRHH-Formación se ha reorientado el itinerario de este programa, con la intención de implantar uno nuevo a lo largo de 2009.</p>	<p>Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a Coordinadores.</p> <p>Diseñar un nuevo plan de formación personalizado para la Línea Media.</p> <p>Diseñar un nuevo plan de formación dirigido a la plantilla con el que se iniciará la programación de formación en habilidades.</p> <p>Incorporar al Programa de Técnico Comercial en Seguros contenidos en materia aseguradora recogidos en el Programa European Financial Advisor (EFA), así como entrenar las habilidades comerciales de los empleados de AgenCaixa, todo ello ampliando su duración un año más (4 años en total).</p>

Sin duda, el equipo humano de SegurCaixa Holding es el activo más valioso. Profesionales con un alto nivel de formación, motivación y experiencia en el ámbito de los seguros han contribuido al crecimiento y liderazgo que ocupa el Grupo en el sector. En total, la plantilla de SegurCaixa Holding está compuesta por 888 empleados, de los que 471 pertenecen a los Servicios Centrales y 417 a AgenCaixa, la red de asesores comerciales especializados del Grupo.

El carácter versátil y dinámico de sus productos y servicios identifica también a sus trabajadores. En conjunto, el equipo humano se distingue por su heterogeneidad y la diversidad de perfiles, con un único objetivo: adaptarse constantemente a las necesidades de los clientes y prestarles el mejor servicio. Si bien la pluralidad es un rasgo definitorio, la plantilla de SegurCaixa Holding tiene mayoría femenina: un 65% de la plantilla son mujeres, frente a un 35%

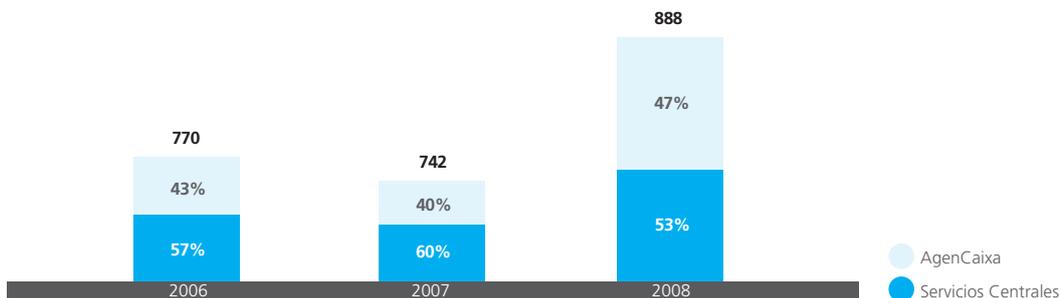
3. Contribución al bienestar de las personas

de hombres. También en la Dirección de la compañía la presencia de las mujeres adquiere especial relevancia en comparación con el resto del sector: el 25% del equipo directivo y la línea media de SegurCaixa Holding está formado por mujeres.

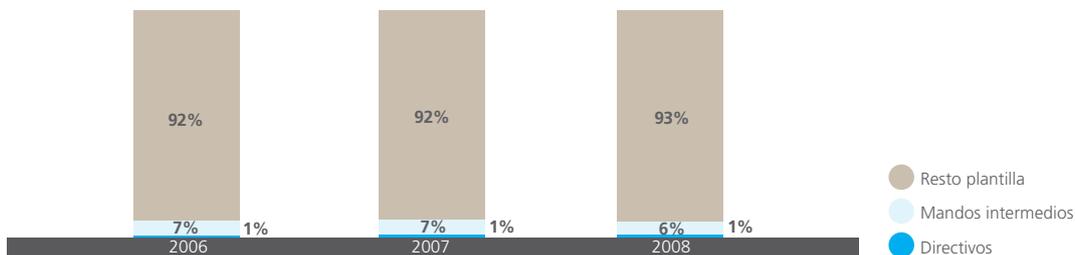
Otra de las características que define al equipo profesional de SegurCaixa Holding

es la antigüedad. Los directivos tienen una trayectoria media en la compañía de 14,6 años; la plantilla de AgenCaixa, de 6,7 años, y los empleados de Servicios Centrales, de 9,2 años. Con una media de edad que oscila entre los 38 años de los Servicios Centrales y los 39 de AgenCaixa, más del 85% de la plantilla está empleada con contrato laboral fijo a tiempo completo.

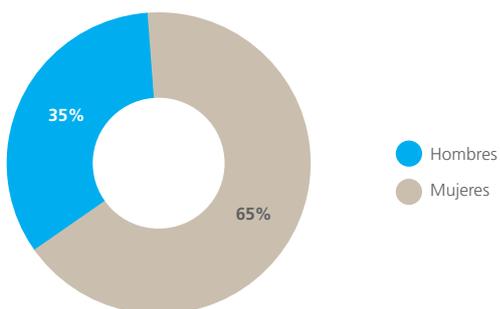
Nº total de empleados que conforman la plantilla



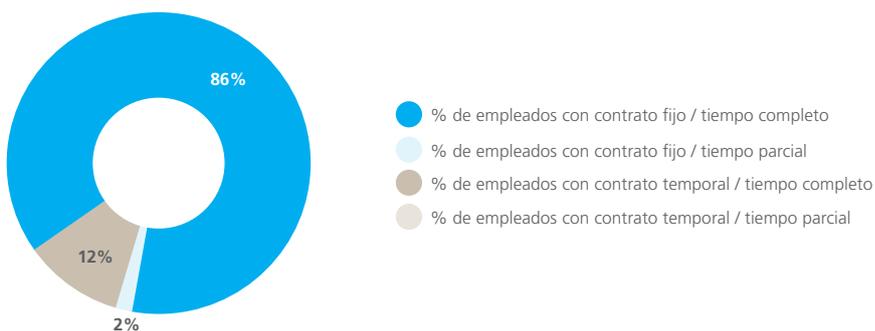
Distribución de la plantilla por categoría profesional



Distribución de la plantilla por género



Tipo de contrato



Distribución de la plantilla por Comunidades Autónomas

Cataluña	626	70%
Madrid	108	12%
País Vasco	24	3%
Valencia	14	2%
Canarias	7	1%
Aragón	21	2%
Galicia	13	1%
Andalucía	44	5%
Baleares	31	4%
Total	888	100%

Distribución de la plantilla por franja de edad

Total SegurCaixa Holding	Servicios Centrales	AgenCaixa	Total	
Hasta 30	95	66	161	18%
Entre 31 y 40	220	205	425	48%
Entre 41 y 50	115	103	218	25%
Mayores de 50	41	43	84	9%
Total	471	417	888	100%

Diálogo

La comunicación es la base sobre la que se van incorporando nuevas mejoras al entorno de trabajo, que fomentan el buen clima laboral, contribuyendo a la realización personal y profesional del empleado. A través de una comunicación fluida y constante, se refuerza además el vínculo entre el empleado y los valores que identifican la compañía. Un gran abanico de mecanismos que, a través de diversos canales, se convierten en el punto de apoyo de una plantilla motivada, implicada y, sobre todo, escuchada. Entre los mecanismos de participación y comunicación que SegurCaixa Holding pone en práctica con sus empleados destacan:

Análisis de clima laboral

Cada dos años, SegurCaixa Holding realiza un sondeo de opinión entre sus empleados con el objetivo de evaluar las expectativas, demandas y necesidades de los empleados en su lugar de trabajo. De sus resultados se extraen conclusiones

que sirven para adoptar nuevas directrices en la política de recursos humanos.

El último sondeo realizado fue en diciembre de 2007 y contó con una participación del 65% del total de la plantilla. Valorando cada aspecto en una escala del 0 al 5, la media se situó en 3,4 puntos. En general, todos los temas puestos de relieve, como el liderazgo, los colaboradores, la retribución global, la satisfacción de la tarea y los recursos, fueron valorados por encima de 3, constatando el alto nivel de satisfacción global del conjunto de empleados.

Programa Di+

Tras el estudio de clima laboral realizado en 2005, SegurCaixa Holding desarrolló el programa Di+, en el que establecía un conjunto de líneas de actuación, iniciativas y proyectos pensados específicamente para cubrir las carencias que se pusieron de relevancia. Con una duración prevista de 2 años, durante

3. Contribución al bienestar de las personas

este ejercicio se han sucedido diversas actividades que han puesto énfasis en la comunicación, el trabajo en equipo y la gestión del conocimiento.

Uno de los programas más completos que ha obtenido un buen nivel de acogida por parte del empleado ha sido Tardes abiertas de formación en SegurCaixa Holding. El objetivo no es otro que generar nuevas inquietudes, reflexiones y expectativas sobre su desarrollo profesional, personal y familiar. Los empleados de Madrid y Barcelona han contado con un extenso programa de charlas y seminarios, de asistencia voluntaria.

Junto con la realización profesional y la capacitación, la salud y su relación con los centros de trabajo es otro de los temas que más preocupan al empleado. Para solventar y despejar dudas y preguntas sobre estos temas, SegurCaixa Holding concibió el Programa para la Salud y el Bienestar laboral. Tras el éxito de participación registrado en 2007, este año el programa ha trabajado sobre los siguientes temas:

- Riesgo Cardiovascular y Actividad Física.
- Gestión del tiempo.
- Mapa de carreteras para una familia eficaz.
- Primeros auxilios.
- Taller para la preparación de la evaluación: Sin dos no hay entrevista.

Proyecto Thalens 2010

Concedora de que el mayor activo de una empresa es su capital humano, y con el objetivo de potenciar y crear estrategias de gestión del talento de las personas, SegurCaixa Holding ha creado en el año 2008 el proyecto Thalens 2010. Una iniciativa desarrollada a partir del entorno actual, social y económico, y de los valores corporativos de la compañía, en la que también se ha tenido en cuenta el Cuadro de Mando Integral (CMI), que recoge la estrategia del Grupo, así como el último Estudio de Clima Laboral, realizado en 2007. El proyecto se basa en tres puntos:

- **Compromiso:** Thalens 2010 potencia el compromiso con los clientes, los empleados, la sociedad y el medio ambiente. Así surgió el equipo Retorn, un grupo autónomo de integrantes de la organización que tiene como función promover diferentes proyectos en ámbitos de actuación definidos, como son: Empleados (actos culturales, eventos deportivos, hábitos saludables, etc.), Sociedad (participación en ONG, Voluntariado Corporativo) y Medio Ambiente (colaboración con diversos organismos públicos). Además de estas actividades, el proyecto contempla el Plan de Igualdad, que fomenta la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de ningún colectivo.

El objetivo del proyecto Thalens 2010 es gestionar el talento de las personas y alcanzar la excelencia de SegurCaixa Holding como lugar de trabajo

di+ **Tardes de Formación 2008**
Programa de formación y desarrollo 2008

PROGRAMA DE TARDES ABIERTAS DE FORMACIÓN EN CAIFOR está compuesto por charlas que tienen como objetivo generar inquietudes y reflexiones frente a temas variados, ya sean de interés profesional, personal, familiar, etc. Éstas no pretenden ser un curso de formación si no, a través de temas y ponentes de actualidad, compartir ideas, mensajes, opiniones, etc.

A continuación os presentamos las charlas programadas para este año. Como siempre, están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario ¡Os animamos a participar!

9 Abril Optimiza tu tiempo. Josep Mas Font, consejero, coach y consultor para destacables compañías.
En la actualidad todos tenemos múltiples obligaciones y tareas. A pesar de nuestra gran dedicación diaria, nuestro tiempo no resulta suficiente y en numerosas ocasiones tenemos la sensación de que no controlamos nuestro día. Por ello, este seminario pretende introducir aquellas habilidades que potencian la capacidad de obtener una mayor satisfacción y rendimiento mediante la adecuada gestión del tiempo.

20 May La buena conducción. Carlos Benítez, jefe de redes externas de CaiFOR.
Este seminario pretende dar consejos prácticos para hacer una buena conducción de nuestro vehículo así como las formas principales a las que debemos prestar especial atención. En un ambiente de aprendizaje interactivo analizaremos muchos factores que ponen en peligro nuestra integridad y la de los demás, así como tenemos en cuenta una serie de recomendaciones, siempre fundamentadas en hechos.

Éstos seminarios y charlas están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario.
¡Os animamos a participar!

CAIFOR

- **Comunicación y participación:** SegurCaixa Holding anima a sus empleados a participar en las actividades de la empresa, fomentando así una cultura participativa orientada a la innovación. A través del proyecto Innova+, el equipo Return o la herramienta de comunicación e-People, los empleados pueden aportar opiniones, sugerencias e ideas relacionadas con los proyectos que desarrolla la entidad. En cuanto a la captación de talento, la empresa dedica grandes esfuerzos a promocionarse como una organización generadora de empleo de primer orden y calidad, para lo cual ha establecido diferentes lazos de colaboración con universidades, escuelas de negocio o consultoras del país.
- **Formación y desarrollo:** Para SegurCaixa Holding, la capacitación de sus empleados es esencial y, por eso apuesta por un aprendizaje continuo. En este sentido, el proyecto Thalens 2010 contempla la creación de nuevos y mejores planes de formación para que la plantilla pueda desarrollar una carrera de éxito. Para ello, cuenta con una amplia variedad de cursos, seminarios y charlas enfocados a los diferentes perfiles profesionales presentes en la entidad.

Dirección y liderazgo

Con el objetivo de reforzar el liderazgo en el Grupo, se ha desarrollado el Programa de Desarrollo de Estilo de Liderazgo, dirigido a los Directores de Área y Jefes de Departamento de SegurCaixa Holding. Con esta acción se pretende potenciar la Línea Media de la compañía como líderes que equilibran la gestión de las personas y del negocio, atendiendo a través del coaching necesidades y particularidades específicas.

Por otra parte, se ha impartido el Programa de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA), basado en el desarrollo de conocimientos y habilidades enfocados a la dirección comercial, gestión de personas y equipos y conocimientos técnicos.

La gestión positiva de conflictos, las finanzas para no financieros y los mercados financieros son otros ámbitos que inciden de manera positiva en el desarrollo profesional de los empleados y que SegurCaixa Holding ha impulsado en diversos cursos formativos. De cara al ejercicio 2009, el Grupo prevé ofrecer una formación a la Línea Media mucho más individualizada, acorde con sus necesidades concretas, ya sean orientadas al desarrollo de habilidades de *management* o bien conocimientos técnicos. La inteligencia emocional, la innovación y la creatividad son aspectos que serán trabajados.



3. Contribución al bienestar de las personas

Por último, encontramos el Programa de Desarrollo de Coordinadores, que tiene como objetivo desarrollar las competencias claves y asociadas al rol de los coordinadores. Durante este 2008 se han realizado las siguientes acciones de formación sobre los siguientes temas:

- Fundamentos del liderazgo para nuevos coordinadores.
- Gestión del tiempo.
- Gestión de conflictos.
- Negociación.

Una velada solidaria

Retorn es uno de los ejes más importantes dentro de las iniciativas integradas en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de SegurCaixa Holding. Este grupo de empleados, que participan voluntariamente, ceden parte de su tiempo libre al proyecto de compromiso social de SegurCaixa Holding. Un año más, se han organizado diversas actividades de carácter social, que revierten de manera positiva en tres ámbitos de actuación: la sociedad, el medio ambiente y las personas. En concreto, durante el ejercicio 2008 se han subvencionado 24 actividades distintas, en las que han participado de manera activa los empleados. Este año, además, se ha organizado la primera cena benéfica de Retorn, con el objetivo de reforzar la relación entre todos los empleados de SegurCaixa Holding y recaudar fondos destinados a tres entidades diferentes.

En conjunto, con la aportación desinteresada de cada persona más la colaboración de SegurCaixa Holding, se recaudaron 3.000 euros, que se repartieron equitativamente entre las siguientes ONG: Fundació Privada Nens i Nenes amb Càncer, ADA (Asociación para el Desarrollo de Adivaris) y Magos para la esperanza. Previamente a la cena, tuvo lugar una presentación del proyecto global de Retorn para dar a conocer al público asistente su finalidad, las actividades desarrolladas, los proyectos de futuro, etc.

Gracias al impulso de los empleados y al apoyo brindado por SegurCaixa Holding, otras muchas entidades sociales se han visto beneficiadas a lo largo del ejercicio 2008. Payasos Sin Fronteras, la Fundació de TV3, la Fundación Apadrina un Àrbol o la Asociación Educación Sin Límites forman parte del programa de compromiso social emprendido desde SegurCaixa Holding.



Canales de comunicación de SegurCaixa Holding con sus empleados

Mantener y reforzar la red de canales de comunicación a disposición del empleado es una actividad prioritaria para garantizar un flujo de participación dinámico y realmente eficaz. Por eso es tan importante hacer accesibles las propuestas de mejora, sugerencias, consultas y reclamaciones de la manera más cómoda para cada empleado.

Proyecto Innova+

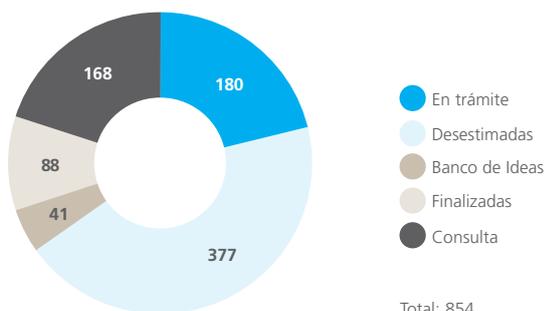
Como consecuencia del Plan La Calidad Somos Todos y en línea con el Plan Estratégico 2007-2010, ha surgido un proyecto muy ambicioso bautizado como Innova+, que contribuirá a seguir siendo líderes en el crecimiento y desarrollo profesional y personal del equipo humano a través de la innovación. El proyecto, no obstante, se ha concebido con la vocación de incorporar la innovación en la cultura de SegurCaixa Holding de manera permanente y perdurable, por encima de proyectos aislados y a través de un método sistemático, basado en la

comunicación, la selección de ideas, la capacitación, la decisión, etc. Conocer nuevas oportunidades de mercado, saber más sobre las necesidades de los clientes, incrementar la productividad y buscar nuevas estrategias de retención de clientes, son algunas de las líneas de innovación sobre las que se articulará este proyecto, y en las que ya se ha estado trabajando en el año 2008.

La materia prima del proyecto de innovación son las ideas. En este sentido, se han habilitado los canales adecuados para el correcto flujo y gestión de las mismas a través del Portal Innova. Durante el pasado ejercicio se recibieron un total de 854 ideas, 428 provenientes de empleados del Grupo y 426 de las oficinas de "la Caixa". Una vez más, se ha puesto de relieve la actitud participativa e implicación de la plantilla y oficinas de "la Caixa", cuyas aportaciones se han elevado un 11% respecto a 2007. Teniendo en cuenta únicamente las ideas aportadas por los empleados de SegurCaixa Holding, el crecimiento ha sido del 48%.

A través de diversos medios de participación, como el Portal Innova+, la herramienta e-People o el espacio virtual del equipo Return, los empleados ven ampliada la red de instrumentos con los que hacer llegar sus opiniones, sugerencias e ideas a los proyectos que desarrolla SegurCaixa Holding

Ideas recibidas en 2008



Un nuevo portal de IDEAS

Durante el año 2008, SegurCaixa Holding ha estado trabajando en la definición y desarrollo de una nueva aplicación web cuya implantación está prevista para el primer trimestre de 2009. A través de esta aplicación, a la que se accederá desde el Portal Innova, se podrá conocer en todo momento el estado en el que se encuentra cada idea, así como consultar las ideas propuestas por otras personas del departamento o delegación comercial. Esta nueva aplicación dispondrá además de herramientas que facilitarán la gestión y seguimiento de las ideas por parte de gestores y administradores, aportando una mayor agilidad.



3. Contribución al bienestar de las personas

Área Informativa

Área Informativa es la revista interna de los empleados de SegurCaixa Holding, cuya periodicidad de publicación es trimestral. Tras más de 16 años en funcionamiento, se ha consolidado como uno de los vehículos de comunicación y diálogo de referencia. Noticias relacionadas con el sector, la evolución de su actividad, actividades de Responsabilidad Social Corporativa, nombramientos y otros eventos, tienen cabida en sus páginas.

Otros canales de comunicación

La comunicación bidireccional desde la Dirección del Grupo es otra de las actuaciones que más se refuerzan año tras año, apostando por comunicaciones presenciales y que se suceden a lo largo del ejercicio. Es el caso de la presentación de los resultados anuales, por ejemplo, cuando el Consejero Delegado y el Director General de SegurCaixa Holding comparten con los empleados al cierre del año las claves de los resultados registrados y adelantan las líneas de actuación más significativas que se seguirán al año siguiente. La Dirección, por su parte, también dispone de su propio encuentro a través de la Reunión de la Dirección, en la que se exponen a la Línea Media los principales eventos del trimestre y la evolución del Grupo. Por último, cabe destacar el encuentro anual de la Dirección de SegurCaixa Holding, en el que la Dirección y la Línea Media comparten la evolución y los objetivos de cada Área para el ejercicio siguiente.

Conscientes, por otra parte, del conocimiento del cliente que tiene la red de oficinas, se han puesto en marcha dos nuevas iniciativas surgidas durante el ejercicio 2007. Se trata de las reuniones de contraste y las encuestas ad-hoc. Las reuniones de contraste, por un lado, son sesiones en formato 'reunión de trabajo' en las que se tratan temas concretos y a las que asisten empleados de SegurCaixa Holding y empleados de "la Caixa". Estos encuentros se centran principalmente en un tema específico, como puede ser Autos, Salud, Pymes, Servicio Postventa, etc., con el objetivo de recoger todas las propuestas de mejora que surgen de las oficinas. Durante el ejercicio 2008 se han realizado 12 sesiones: 1 en Zaragoza, 3 en Málaga, 3 en Sevilla y 5 en Madrid, las cuales han registrado una asistencia media de ocho personas por oficina, entre directores, subdirectores y asesores financieros.

Las encuestas *ad-hoc*, por su parte, son unas encuestas específicas que, independientemente de la Encuesta de Satisfacción de las oficinas de "la Caixa", se ponen en marcha a través de la Intranet del Grupo. Durante el ejercicio 2008 se han realizado dos encuestas en las que se han identificado nuevos proyectos de mejora, que han sido incorporados al Plan de Calidad.

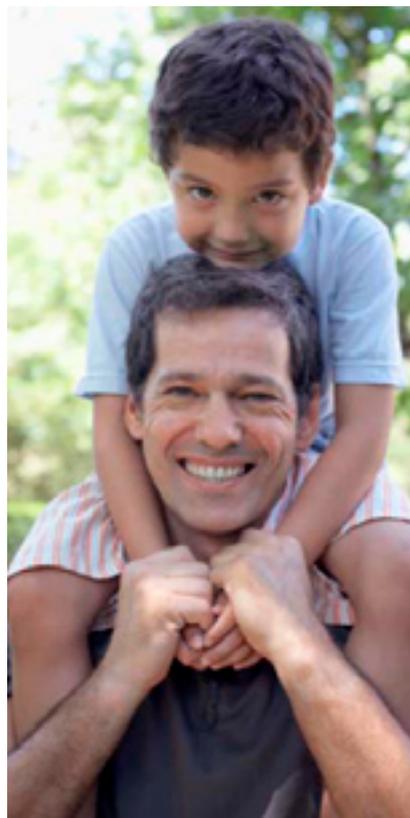


Conciliación

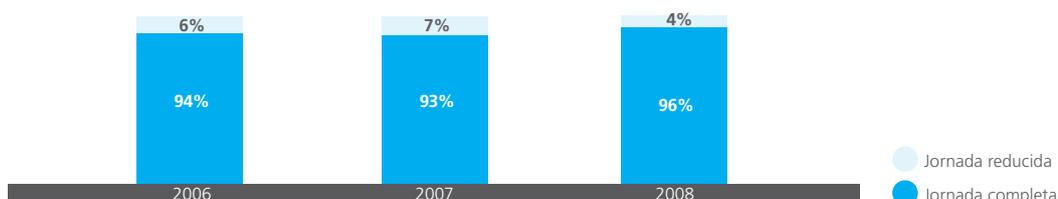
Apostar por la conciliación de la vida personal y laboral es apostar por el bienestar de la plantilla. Su tranquilidad y nivel de satisfacción son cruciales para la marcha de la actividad de la compañía. Consciente de su importancia, SegurCaixa Holding ha extendido y reforzado varias medidas que permiten compatibilizar de manera óptima familia y trabajo. La flexibilidad horaria y la reducción de jornada son algunas de las más destacadas. En concreto, en los Servicios Centrales hay una flexibilidad de una hora en la entrada, pudiendo realizarse ésta entre las 8 h y las 9 h de la mañana. La misma flexibilidad existe a la hora de la comida, ya que la pausa puede ser de una o de dos horas, y todos los viernes del año la jornada de trabajo es de 8 h a 15 h. Además, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, la jornada laboral es continuada, de 8 h a 15 h. Por último, hay una jornada especial en vísperas del día de Reyes, Viernes Santo y Navidad.

Atendiendo a las especificidades de cada uno de los empleados, éstos también disponen de unos márgenes que, dentro de unos límites establecidos, permiten modificar ligeramente su horario laboral. Por otra parte, la reducción de jornada es otra de las medidas que mejor recibimiento han registrado por parte de los empleados con hijos menores de 10 años. A finales de 2008, un total de 39 empleados se había acogido a una reducción de jornada de entre el 50% y el 87%. Los empleados de los Servicios Centrales tienen la posibilidad de acumular los días de lactancia en un período de 15 días laborales y los empleados de AgenCaixa en un período de 10 días laborales, contados a partir del final del período de baja maternal.

Asimismo, SegurCaixa Holding cubre la póliza de seguro médico de todos sus empleados y ofrece ventajas económicas para los familiares de los mismos (hijos y cónyuge), de tal modo que facilita a su plantilla una asistencia sanitaria de calidad.



Número de empleados que trabajan a jornada completa o reducida



Número de empleados que trabajan en esquema de jornada reducida

% de empleados que lo solicitan por maternidad 100%

3. Contribución al bienestar de las personas

Igualdad de oportunidades e integración laboral

Desde el principio de su actividad, la no discriminación ha sido el filtro a través del cual la compañía ha apostado por una plantilla heterogénea, plural y dinámica. Así, SegurCaixa Holding rechaza por completo cualquier actuación que discrimine a un potencial trabajador por cuestiones relacionadas con el género, el origen étnico u otra circunstancia ajena a su capacidad profesional. Por eso, entre otras cosas, no existen diferencias en la retribución bruta asignada a mujeres y a hombres. Durante el ejercicio 2008, SegurCaixa Holding incorporó 225 nuevos trabajadores, el 61% de ellos mujeres.

En SegurCaixa Holding trabajan cinco personas con diferentes grados de minusvalía. Durante el pasado año se ha trabajado intensamente para identificar perfiles laborales que se ajusten a la actividad del Grupo y, en cumplimiento de la Ley de Inserción Social del Minusválido (LISMI), la compañía asume las medidas alternativas previstas al respecto. En concreto, SegurCaixa Holding ha invertido en el ejercicio 2008 un total de 114.826 euros en

la integración de las personas con discapacidad. Del total invertido, 44.753 euros han correspondido al acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco para la puesta en marcha del Plan Familia. A través de este programa, los familiares con discapacidad de los empleados pueden desarrollar habilidades, capacidades y actitudes que favorezcan aquellos aspectos más importantes en su integración social y laboral. Dentro de este ámbito, SegurCaixa Holding ha contribuido de manera activa en la asignatura Las Personas con Dependencias en la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), para estudiantes de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, incidiendo en la problemática social de las personas con discapacidades físicas, psíquicas y/o sensoriales, temporales o permanentes, para favorecer su integración en la sociedad. El resto de la inversión corresponde a la integración social y laboral de las personas con minusvalía; es decir, 71.073 euros se han destinado a la contratación de bienes y servicios en dos empresas que tienen la calificación de centro especial de empleo, una de las cuales se dedica a la recogida selectiva de desechos.

Las mujeres en SegurCaixa Holding

	2006	2007	2008
% de mujeres en el equipo directivo	26%	26%	25%
% de mujeres directivas con hijos a su cargo	69%	69%	69%

Respeto a los derechos colectivos

Además del Convenio Colectivo, que cubre al 100% de los empleados, SegurCaixa Holding dispone de diferentes pactos de empresa con el objetivo de mejorar de manera sustancial las condiciones laborales establecidas en los convenios sectoriales de los empleados. El Convenio del Sector Asegurador y el Pacto de Mejora de Empresa cubren las necesidades de

los empleados de Servicios Centrales en este ámbito, mientras que el Convenio del Sector de Empresas de Mediación y el Pacto del Sistema de Retribución Variable cubren a los profesionales de AgenCaixa.

La plantilla también cuenta con el apoyo de diversos Comités de Empresa, a través de la implicación de 38 empleados. Concretamente, en AgenCaixa, S.A. existen dos Comités, uno en Barcelona

3. Contribución al bienestar de las personas

y otro en Madrid; dos Delegados de Personal, en las Delegaciones Comerciales de Sevilla y Girona, y dos Secciones Sindicales. Por otra parte, la empresa Grupo Asegurador de "la Caixa", AIE cuenta con un Comité de Empresa y un Delegado Sindical, y en SegurCaixa, S.A. existen tres Delegados de Personal. En los diversos comités de empresa tienen representación las asociaciones sindicales CCOO y UGT.

Por segundo año, 2 empleados se han dedicado en exclusiva a las tareas de representación de los trabajadores. A ambos colaboradores se les ha eximido de las obligaciones inherentes a su puesto de trabajo para destinar la

totalidad de las 1.700 y 1.736 horas de la jornada anual, respectivamente, a ejercer funciones representativas. Cabe destacar que, en lo que se refiere a cambios organizativos, se siguen los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, mientras que para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo se cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.

Un año más, no se ha producido ningún incidente en cuestiones relacionadas con la violación de la libertad de asociación y de negociación colectiva, ni ninguna otra denuncia de los empleados del Grupo en el ámbito local.



Durante el 2008 han tenido lugar las siguientes elecciones sindicales:

Empresa	Lugar	Fecha elecciones	Nº representantes
Grupo Aseg.	Barcelona	02/06/2008	13
VidaCaixa	Barcelona	02/06/2008	5
AgenCaixa	Tarragona	28/05/2008	1
AgenCaixa	Madrid	11/12/2008	5

3. Contribución al bienestar de las personas

Ventajas y beneficios sociales

Gracias a su experiencia y liderazgo en el sector de la previsión social, SegurCaixa Holding ofrece un amplio abanico de servicios y beneficios sociales, que se extiende desde los seguros de salud y planes de pensiones hasta las ayudas para

estudios universitarios e idiomas. Con el objetivo de cubrir sus necesidades y aportar un valor añadido a la retribución salarial de la empresa, SegurCaixa Holding ha destinado en 2008 un volumen de gasto en estas partidas de 40 millones de euros, lo que representa aproximadamente un 20% del resultado neto obtenido por SegurCaixa Holding a lo largo del año.

	2007	2008
Complemento salarial total de los empleados (millones de euros)	1,5	1,5
Porcentaje que representa esta inversión sobre el resultado neto obtenido por SegurCaixa Holding a lo largo del año	1%	1%

Complemento de retribución salarial de la empresa 2008	Inversión total en miles de euros realizada en servicios y beneficios sociales	Empleados Beneficiarios
Plan de pensiones colectivo	338	640
Seguro de vida colectivo y sanitario	504	Todos
Ayuda económica para los empleados con hijos	168	389
Subvención de estudios universitarios e idiomas	21	46
Tíquet Restaurante diario en jornada partida SSCC	512	Todos

Gastos de personal (en miles de euros)



Competencia profesional

La calidad de los nuevos empleados es la clave que garantiza el crecimiento de la plantilla de SegurCaixa Holding. En 2008, se han incorporado al Grupo un total de 56 personas en los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding y 169 en AgenCaixa.

Los criterios de selección y promoción diseñados en SegurCaixa Holding

aseguran la igualdad de oportunidades entre todos los candidatos, sin distinciones de ningún tipo y atendiendo únicamente a aspectos relativos a la capacitación y adecuación de las personas al puesto de trabajo. Para SegurCaixa Holding, la captación y retención del talento es uno de los aspectos clave de su política de recursos humanos.

Selección y acogida

El programa de acogida y seguimiento para nuevos empleados cumple con los siguientes objetivos:

- Facilitar la integración de los empleados al Grupo.
- Informarles sobre los aspectos legales, presentación de la compañía, modelos de gestión, etc.
- Situar al nuevo colaborador ante las funciones de su puesto e informarle de las relaciones que debe mantener con otras personas o funciones.

Además de la reunión de acogida, una vez al año se organiza el curso virtual Curso de seguros en el entorno de formación virtual de SegurCaixa Holding, Aul@Forum, dirigido a todas las personas que se han incorporado al Grupo durante el año. Este curso tiene una duración de 25 horas y su objetivo es dar a conocer los conceptos básicos, técnicos y legales del seguro, así como identificar los productos individuales comercializados por SegurCaixa Holding, atendiendo a aspectos técnicos, legales y comerciales.

Paralelamente, se ha creado un espacio especial para la selección, la acogida y la formación de los nuevos asesores de AgenCaixa, con el que se facilita la máxima aportación al negocio en el menor tiempo posible. Este espacio es La Escuela AgenCaixa.

En la Escuela colaboran diferentes departamentos de Servicios Centrales, como Atención al cliente Hogar y diversos, Atención al cliente Vida, Salud y Pensiones, Auto, Negocio Mediado, Call Center, Pymes, Servicios Generales, RRHH, Sistemas y, por supuesto, Formación. Todos ellos participan en la misión de la Escuela AgenCaixa, ofreciendo atenta colaboración para garantizar el aprendizaje de los nuevos empleados y el inicio del desarrollo profesional en AgenCaixa de las nuevas incorporaciones. En total, en 2008 se han gestionado 8 nuevas promociones, en las que se trabajó con más de 160 asesores en 870 horas impartidas.

A través del proyecto de la Escuela AgenCaixa, todos los departamentos implicados participaron de forma activa en la consolidación del Plan de Expansión de AgenCaixa.



Promoción

Además de la difusión externa, las ofertas de trabajo se publican internamente a través de una base de datos accesible para todos los empleados del Grupo y del correo electrónico corporativo, ofreciendo a la plantilla la posibilidad de promocionar horizontal y verticalmente, así como afrontar nuevos retos profesionales dentro de la compañía.

En 2008 han promocionado 12 personas a nivel horizontal y 31 que han supuesto un cambio de categoría profesional.

Adicionalmente, y con el fin de fomentar el interés de jóvenes universitarios por la compañía, SegurCaixa Holding asiste a los Foros de Empresas que se celebran en diferentes universidades, a la vez que se realizan diversas presentaciones del Grupo a foros de estudiantes próximos al momento de acceso al mundo laboral.

El 100% de empleados cuenta con un perfil de competencias definido, mientras que un total de 453 empleados han sido evaluados durante el año en base a sus competencias.

3. Contribución al bienestar de las personas

Nuevas incorporaciones y promociones internas

	2007	2008
Nº total de vacantes publicadas internamente	48	187
Nº total de nuevos profesionales incorporados	60	225
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	68%	61%
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	32%	39%
Nº total de promociones horizontales realizadas	6	12
% de mujeres sobre las promociones	100%	66%
% de hombres sobre las promociones	0%	34%
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	0	31
% de mujeres sobre las promociones	—	68%
% de hombres sobre las promociones	—	32%

Índice de rotación por sexo

	Servicios Centrales	AgenCaixa
Hombres	2%	9%
Mujeres	5%	3%
General	4%	5%

Índice de rotación por franja de edad

	Servicios Centrales		AgenCaixa	
	Bajas	%	Bajas	%
Menor o igual que 30	7	10%	7	13%
Entre 31 y 40	10	4%	8	4%
Entre 41 y 50	1	1%	3	3%
Entre 50 y 60	—	—	1	2%
Total general	18	4%	19	5%

Formación

Para SecurCaixa Holding, la capacitación de sus empleados es esencial y por eso apuesta por un aprendizaje continuo. Enmarcados en el proyecto Thalens 2010 se cuenta con una amplia variedad de cursos, seminarios y charlas enfocadas a los diferentes perfiles profesionales presentes en la entidad.

En total, en 2008 se han desarrollado 317 acciones formativas vehiculadas a través de cursos presenciales, mientras que se desarrollaron 31 acciones formativas *on-line*. En estos cursos han participado un total de 461 empleados

de los Servicios Centrales y 416 de AgenCaixa. Dichos cursos supusieron un total de 13.862 horas en el caso de los empleados de los Servicios Centrales y de 27.428 horas en el caso de los asesores de AgenCaixa.

Por otro lado, el nivel de satisfacción mostrado por los empleados formados ha sido muy elevado situándose en el 8,2 de media (en una escala del 1 al 10) en el caso de los empleados de los Servicios Centrales, mientras que en el caso de los empleados de los AgenCaixa la nota media ha sido del 8,9 para los cursos presenciales y del 7,3 en los cursos *on-line*.

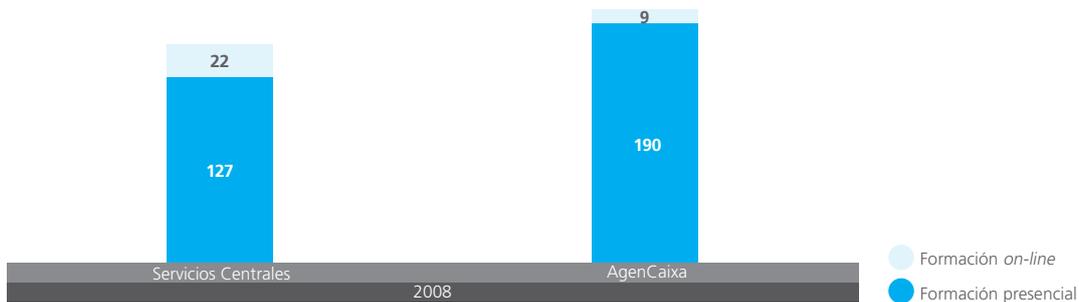
3. Contribución al bienestar de las personas

Inversión total en formación (en miles de euros)



Porcentaje invertido en formación sobre la masa salarial		2008
Servicios Centrales		3%
AgenCaixa		5%
Promedio invertido por empleado (euros)		
Servicios Centrales		1.539
AgenCaixa		1.714

Número total de acciones de formación interna realizadas



Número total y porcentaje de empleados que han realizado acciones de formación interna		
	2008	%
Servicios Centrales	461	98%
AgenCaixa	416	100%

Número total de de horas de formación recibidas



3. Contribución al bienestar de las personas

En 2008, se han mantenido y potenciado los diversos programas de formación cuya finalidad es dar respuesta a las necesidades e inquietudes profesionales de las personas del Grupo, como el Programa de Desarrollo de Estilo de Liderazgo (PDEL) cuyo objetivo es potenciar la Línea Media de SegurCaixa Holding, Directores de Área y Jefes de Departamento, como mediadores entre las personas y el negocio, o el Programa

de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA). Esta formación tiene como objetivo desarrollar conocimientos y habilidades enfocadas a la dirección comercial, la gestión de personas y equipos y los conocimientos técnicos. Asimismo, también se ha continuado con el Programa de Desarrollo de Coordinadores, que tiene como objetivo desarrollar las competencias claves y asociadas al rol de los coordinadores.

Nº total de horas de formación interna recibidas por categoría profesional (Servicios Centrales)	2008
Horas de formación recibidas por directores	50
Horas de formación recibidas por mandos intermedios	913
Horas de formación recibidas por el resto de la plantilla	12.899

Nº total de empleados que actúan de forma voluntaria como formadores	2008
Servicios Centrales	6
AgenCaixa	28

Del total de 13.862 horas de formación recibidas por el personal de los Servicios Centrales, el 34% corresponde a cursos de formación individualizada como pueden ser post grados, Master o seminarios y cursos específicos. En total 116 alumnos han asistido a estos cursos

mediante los cuales han podido adquirir o incrementar sus conocimientos en ámbitos tan diversos como la contabilidad y las finanzas, el marketing o los sistemas de información y las nuevas tecnologías. Las 9.188 horas restantes corresponden a formación impartida en grupo.

Formación individualizada, materias impartidas:

	Nº Cursos	Alumnos	Horas
Contables	9	14	148
Financieras	13	20	597
Gestión	1	4	16
Habilidades	6	7	95
Informática y Nuevas Tecnologías	8	10	225
Legislativas	5	9	93
Lingüísticas	0	0	0
Marketing	1	1	4
RRHH	7	9	912
Sector Asegurador	40	76	2.584
Total	90	150	4.674

Nota: No se eliminan las duplicidades de alumnos que han asistido a más de un curso.

Seguridad y Salud

SegurCaixa Holding cuenta con comités de seguridad y salud formales (con representación conjunta Dirección-empleados), establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo. El comité de seguridad y salud es un órgano paritario y colegiado de participación, cuya función es la consulta regular y periódica de la empresa en materia de prevención de riesgos. Se constituye en las empresas o centros de trabajo que cuenten con 50 o más trabajadores. En concreto, en SegurCaixa Holding existen los siguientes comités de salud: uno en AgenCaixa Madrid, uno en AgenCaixa Barcelona, uno en el Grupo Asegurador de "la Caixa", AIE, uno en VidaCaixa y uno en SegurCaixa.

Para realizar sus funciones, el comité puede:

- a) Visitar el centro de trabajo, cuantas veces estime oportuno, para conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos.
- b) Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los procedentes de la actividad del servicio de prevención, en su caso.
- c) Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- d) Conocer e informar sobre la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Competencias del Comité de seguridad y salud

- a) Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.
- b) Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa.

Por otra parte, en los Servicios Centrales hay 6 delegados de prevención, y en AgenCaixa 7. Los delegados de prevención

son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo.

Absentismo por accidentes en el centro de trabajo	2007	2008
Nº total de accidentes sin baja laboral	29	2
Nº total de accidentes con baja laboral	0	7
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	7	5
Nº total de jornadas perdidas	287	294
Absentismo por enfermedad y maternidad		
Nº total de bajas por maternidad	57	44
Nº total de bajas por paternidad	9	17
Nº total de bajas por enfermedad común	329	299
Nº total de jornadas perdidas	10.740	11.006

3. Contribución al bienestar de las personas

En cuanto a la formación en materia de prevención de riesgos laborales en general, SegurCaixa Holding ha establecido las actuaciones necesarias para llevar a cabo la información y formación teórica y práctica en materia preventiva a los trabajadores de empresa en función del puesto de trabajo que éstos ocupen, de acuerdo a lo establecido en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales.

Prácticas y campañas preventivas

SegurCaixa Holding realiza anualmente una campaña preventiva contra la gripe en el tercer trimestre de cada año, facilitando la vacunación a todos los empleados interesados en ella. Dentro de este ámbito de la prevención de riesgos laborales, la empresa debe garantizar a los trabajadores la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. Para llevar a cabo este cometido, SegurCaixa Holding ha concertado con Unipresalud el Servicio de Vigilancia de la Salud, el cual se basa en los siguientes fundamentos:

1. Reconocimientos Médicos Iniciales para los trabajadores de nuevo ingreso y Reconocimientos Médicos Periódicos para todos los trabajadores con la periodicidad de tres años indicada por el Servicio de Vigilancia de la Salud. A través de estos reconocimientos se obtienen los Certificados Médicos de Aptitud.

2. Estudios epidemiológicos sobre la base de los exámenes médicos para determinar las posibles exposiciones a riesgos profesionales y los perjuicios para la salud.

3. Estudio de las enfermedades. Con el fin de identificar la existencia de alguna relación entre la enfermedad y los riesgos de salud inherentes al puesto de trabajo, se ha establecido un sistema de seguimiento de las enfermedades con baja médica de más de ocho semanas de duración, coordinado con el Servicio de Vigilancia de la Salud.

En el seno del comité de salud de AgenCaixa, se ha acordado facilitar herramientas extraordinarias de trabajo (troleys) para aquellas personas que lo necesiten por motivo de sus desplazamientos en su jornada laboral. También fruto de las reuniones celebradas por los Comités de Salud, existe el buzón de correo electrónico MÁS VALE PREVENIR, al cual tienen acceso todos los miembros de dicho Comité. Asimismo, cabe destacar la instalación de aparatos desfibriladores ubicados en las plantas 4ª y 8ª de los servicios centrales de SegurCaixa Holding de Barcelona y en las oficinas de Madrid. Para el manejo de los desfibriladores, siete personas de SegurCaixa Holding han asistido a un curso de especialización para su uso, con el objetivo de facilitar



los conocimientos necesarios para actuar en casos en los que pueda producirse parada respiratoria.

El objetivo de dicho buzón es poner a disposición de la plantilla una herramienta ágil para facilitar a los Comités de Salud, compuestos por representantes empresariales y representantes de los trabajadores, el conocimiento de sus aportaciones en materia de Prevención y que éstas sean, a posteriori, consideradas en sus reuniones. Además, SegurCaixa Holding hace partícipes a los delegados de prevención de las actividades que se desarrollan al respecto.

Políticas de compensación

La política retributiva de SegurCaixa Holding se adecúa a los estándares del sector y garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad interna. Se dispone de dos sistemas de compensación diferentes, uno para el personal técnico de Servicios Centrales y otro para la red de asesores comerciales de AgenCaixa. Esta red cuenta con un sistema de compensación que combina retribución fija con una retribución variable en función del volumen de ventas realizadas y de los objetivos

definidos. Mediante este sistema se busca optimizar el esfuerzo comercial efectuado por la red de ventas, a la vez que retribuir de manera justa el trabajo bien desempeñado.

Por otro lado, en los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding, además de la retribución fija, los empleados cuentan con un sistema de compensación variable para reconocer el desempeño destacado, el grado de compromiso y la responsabilidad adquirida. Esta compensación variable puede llegar a suponer entre un 10% y un 15% del salario bruto anual y la consecución de la misma se establece en función del cumplimiento de objetivos individuales fijados una vez al año y revisados periódicamente, de objetivos departamentales y de los resultados generales del Grupo.

La retribución mínima del personal que trabaja en SegurCaixa Holding está por encima del mínimo fijado por la Ley y mayoritariamente se sitúa por encima de la mínima del convenio sectorial. El salario base está regulado por las tablas establecidas en el convenio sectorial y representa 1,75 veces el salario mínimo legal.

La política retributiva de SegurCaixa Holding garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad, a la vez que se adecúa a los estándares del sector

3. Contribución al bienestar de las personas

Útiles a la sociedad

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Impacto directo e indirecto en la creación de empleo	225 nuevos contratos en la compañía.	Mantener el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.
Return, iniciativa solidaria de la plantilla de SegurCaixa Holding	Gracias al programa Tú eliges, los empleados de SegurCaixa Holding son los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía. En 2008 se han llevado a cabo un total de 25 actividades, 9 más que en 2007, con una contribución económica próxima a los 60.000 euros.	Alcanzar la madurez del proyecto, llevando a cabo nuevas actividades en los ámbitos de personal, medio ambiente y sociedad.
Proveedores	<p>Puesta en práctica de una centralita virtual que permite monitorizar toda la actividad de atención telefónica de los proveedores. El servicio incluye el seguimiento de llamadas atendidas, tiempos de espera, etc. Además, se realiza una auditoría diaria y continuada para medir la calidad de la atención ofrecida y detectar posibles incidencias.</p> <p>El Grupo inspira su actuación en la norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa", que vela por la transparencia y el cumplimiento riguroso del marco legal establecido.</p> <p>La compañía ha consolidado una política de gestión medioambiental coherente en todos sus procesos. Todos los proveedores del ámbito de los Servicios Generales asumen como propios los requerimientos ambientales que identifican esta política.</p>	<p>Implementación de un nuevo programa de <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), para gestionar los contactos con los clientes en el ámbito de los seguros del hogar. Esta herramienta permitirá centralizar en un único punto un elevado porcentaje de las llamadas y mails que recibe el Grupo, facilitando su análisis y la obtención de mejoras.</p> <p>Fomentar la concienciación de los proveedores a través de nuevos acuerdos y políticas comunes de sensibilización.</p>

Función social de la actividad de aseguramiento y previsión

La función social reside en la actividad de SegurCaixa Holding desde hace más de 100 años, cuando "la Caixa" ofrecía la posibilidad de generar un ahorro previsor para afrontar la jubilación con un fondo económico. Fue la primera iniciativa de estas características en España que proponía una solución a este problema, y constituye el embrión de la actividad actual de la entidad.

La historia de SegurCaixa Holding nace y se desarrolla unida al compromiso social. Es por ello que el Grupo se ha convertido

en líder en términos de ahorro previsional gestionado, con más de 28.000 millones de euros y más de tres millones de clientes.

Actualmente, la compañía cubre un amplio abanico de necesidades en materia de aseguramiento y previsión, como la protección frente a riesgos vinculados con la vida o el patrimonio de los ciudadanos; el complemento a las rentas de la seguridad social para afrontar la jubilación, o la repatriación al país de origen en el caso de los nuevos residentes.

A día de hoy, el compromiso por mejorar el aseguramiento y la previsión de las

3. Contribución al bienestar de las personas

personas ha permitido a SegurCaixa Holding consolidarse como un proveedor integral de referencia en aseguramiento y previsión para las familias españolas.

Este año, la compañía ha presentado el Barómetro El valor del seguro para los inmigrantes. Se trata de un estudio realizado sobre la base de 1.000 entrevistas a personas de diversas nacionalidades, en el que se analizan las principales necesidades y preocupaciones de los nuevos residentes. El creciente peso que tiene este colectivo dentro de la entidad, con más de 190.000 clientes provenientes de cuatro continentes, se ha materializado en este quinto barómetro de SegurCaixa Holding, a través del cual, una vez más, quiere convertirse

en líder de opinión del mercado del aseguramiento y la previsión social.

El compromiso con el entorno social y las necesidades reales de los clientes es una prioridad. Por eso, la división especializada en el segmento de colectivos y empresas, VidaCaixa Previsión Social, ha organizado este año tres jornadas técnicas en las que se han puesto de relieve los retos, oportunidades y obligaciones del sector asegurador:

- Las claves de la gestión de personas en las organizaciones de éxito sostenido.
- Previsión Social de directivos. Una necesidad inaplazable.
- Sistemas alternativos a la retribución tradicional: los actuarios en la gestión de RRHH.



3. Contribución al bienestar de las personas

Creación de riqueza y empleo

Hay dos elementos esenciales en el impacto positivo que SegurCaixa Holding genera en la sociedad: la creación de riqueza y la generación de empleo. A través de ello, el Grupo contribuye económica y socialmente al progreso económico y social.

No en vano, la entidad es líder del mercado español en previsión social complementaria, con un crecimiento de clientes sostenido desde su fundación en 1992, hecho que le ha permitido aumentar su dimensión e incrementar la plantilla. Este incremento en el número de clientes, más de 3,2 millones en la actualidad, ha permitido al Grupo seguir aumentando proporcionalmente la creación de empleo con 225 nuevas incorporaciones en el año 2008.

Return, la iniciativa solidaria de la plantilla de SegurCaixa Holding

Uno de los hitos más importantes de la organización en cuanto a promoción de la solidaridad es la iniciativa *Tú eliges*, creada en 2006 para fomentar el diálogo y la participación social de todos los empleados del Grupo. Enmarcado dentro del proyecto Programa Di+, *Tú eliges* persigue implicar a la plantilla en el desarrollo y planificación de actividades en los ámbitos ambiental y social.

Una vez más, gracias a *Tú eliges*, los empleados de SegurCaixa Holding se convierten en los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía.

La planificación y las decisiones de las actividades a apoyar se toman en el comité del equipo Return, que integra tanto a personal de Servicios Centrales como de AgenCaixa. Son estos profesionales los que aprueban las causas y proyectos, y los que asignan recursos a cada iniciativa. En 2008 se han llevado a cabo un total de 25 actividades, nueve más que en 2007, con una contribución económica próxima a los 60.000 euros. Algunas de las entidades con las que se ha colaborado a lo largo de 2008 son la Fundación Síndrome

de Down del País Vasco, la Fundación Comtal, la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), Magos para la Esperanza, la AFANOC, Cooperación Internacional, Payasos Sin Fronteras, la Fundació TV3, la Asociación Educación Sin Límites y la Fundación Nuestra Señora del Camino.

En referencia a las iniciativas sociales, SegurCaixa Holding ha puesto en práctica acciones relacionadas con la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las personas en nuestro país y la cooperación y desarrollo de países en el Tercer Mundo, en ocasiones en estrecha colaboración con diferentes organizaciones solidarias. Como muestra de ello, cabe destacar:

- La cooperación con la Fundación Virgen del Camino a través del Centro de Día de esta institución, que se encarga de atender personas con discapacidades psíquicas que padecen retraso mental profundo. En concreto, se ha apoyado el proyecto de fisioterapia individual para mantener y mejorar su estado físico general, evitar y tratar lesiones, normalizar el tono muscular, etc. En definitiva, mejorar su calidad de vida y evitar riesgos de exclusión social.
- La colaboración en la *Guía para nuevos padres con hijos con Síndrome de Down*, editada por la Fundación Síndrome de Down del País Vasco. A través de esta guía, los padres pueden acceder a información detallada de este tipo de discapacidad, así como a los principales avances que se han realizado gracias al apoyo de profesionales, instituciones y entidades comprometidas con la sociedad.

Gracias a *Tú eliges*, los empleados de SegurCaixa Holding son los protagonistas de las iniciativas solidarias del Grupo, liderando la acción social de la compañía



3. Contribución al bienestar de las personas

- La colaboración en el desarrollo de una pequeña aldea rural situada a las puertas del desierto del Sáhara, llamada El Khamlia, y que se encuentra en situación de pobreza extrema. Junto con la Fundación Colegios El Valle, que ha donado material escolar e informático, se ha contribuido económicamente en la realización de este ambicioso proyecto social que persigue, de hecho, un doble objetivo: por un lado, la construcción y equipamiento de una escuela y, por otro, el apoyo logístico para el aprovechamiento de los recursos hídricos y la mejora de la rentabilidad de su huerta, castigada por la escasez de agua. SegurCaixa Holding ha organizado un concurso de redacciones entre todos los niños de los colegios de la Fundación, con una aportación de 5 euros por cada redacción de más de 800 niños participantes.
- Este año se ha organizado la primera cena benéfica con el objetivo de reforzar la relación entre todos los empleados de SegurCaixa Holding y recaudar fondos destinados a tres entidades diferentes: Magos para la Esperanza, ADA y la Fundació Privada de Nens i Nenes amb Càncer. Este primer encuentro ha servido también para presentar el proyecto global de Retorn, dar a conocer al público asistente su finalidad, las actividades desarrolladas, los proyectos de futuro, etc. Sumando la aportación desinteresada de cada uno de los 45 asistentes y la colaboración de SegurCaixa Holding, se recaudaron 3.000 euros, que se repartieron equitativamente entre las ONG anteriormente citadas.
- Con motivo de la llegada de las fiestas navideñas, Retorn puso en marcha diversas iniciativas especialmente concebidas para promover la labor solidaria entre los empleados y

recaudar fondos, alimentos y juguetes. En concreto, en Madrid se realizó la donación al comedor social María Inmaculada y a la ONG Ningún niño sin juguete, mientras que en Barcelona el comedor social Navas y Cáritas fueron los destinatarios. Otra de las iniciativas más destacadas fue el cine solidario organizado para los empleados de SegurCaixa Holding y sus hijos. En dicha jornada de cine, además, se recogió material escolar y se inició a los espectadores más pequeños en temas solidarios. El material escolar que se recogió se donó a la ONG Educación Sin Límites (Barcelona) y a la Fundación Colegios El Valle (Madrid).

En cuanto a las acciones medioambientales, SegurCaixa Holding ha impulsado iniciativas de reforestación con el apoyo de la Fundación Apadrina un Árbol, además de múltiples acciones para fomentar el consumo responsable y el respeto por el medio ambiente entre la plantilla.

En el entorno de los empleados, el Grupo promueve las actividades deportivas y saludables, como por ejemplo la participación en carreras y eventos deportivos solidarios. El Torneo de Pádel de SegurCaixa Holding destaca entre estas actividades. Otro de los eventos deportivos destacados en 2008 es la Carrera de la Mujer, en colaboración con la Asociación Contra el Cáncer de Mama. A la carrera de este año se apuntaron 12.000 personas, entre las que se contaban las integrantes de nuestra plantilla, con un único objetivo al margen de la competición: colaborar y participar a favor de la causa.

Los equipos de fútbol de SegurCaixa Holding de Madrid y Barcelona son también uno de los ejemplos de compromiso, con la promoción del deporte con más tradición en la entidad.



3. Contribución al bienestar de las personas

Integración laboral de personas con discapacidad

SegurCaixa Holding también facilita la integración laboral de personas con discapacidad. En este sentido, durante 2008 la entidad ha firmado un acuerdo con la Fundación Adecco, mediante el cual el Grupo se compromete a desarrollar estrategias y acciones con el fin de integrar laboralmente a estas personas.

Por otro lado, y gracias a la creación del Plan Familia, SegurCaixa Holding ha ayudado a tres personas con discapacidad, familiares de empleados del Grupo. Para ello se han invertido 9.928 euros, que les permitirán realizar cursos de ofimática de duración anual, además de sesiones de logopedia, musicoterapia y apoyo psicopedagógico. Estas actividades han sido consensuadas con la Fundación Adecco, y harán posible que estas personas puedan acceder al mercado laboral con mayor facilidad.



Participación en la Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding contribuye al resultado del Grupo "la Caixa", y gracias a ello colabora de forma indirecta en las

actividades que se realizan a través de la Obra Social "la Caixa", con una inversión que en el año 2008 alcanzó los 465 millones de euros.

Obra Social "la Caixa"

La Obra Social "la Caixa" es, con un presupuesto de 500 millones de euros en 2008, la entidad española que más recursos destina a acción social, la segunda de Europa y la quinta a nivel mundial. SegurCaixa Holding, mediante la aportación al resultado global de "la Caixa", aporta indirectamente parte de estos recursos.



Presencia institucional de SegurCaixa Holding

Las relaciones de SegurCaixa Holding no se limitan al sector privado. La participación en instituciones y acciones públicas se materializa mediante el apoyo de iniciativas de colaboración conjunta. Las entidades con las que SegurCaixa Holding participa habitualmente son las siguientes:

- **Edad & Vida:** Edad & Vida es una organización sin ánimo de lucro que vela por la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores. En ella participan empresas, instituciones universitarias y asociaciones, entre las cuales se encuentra VidaCaixa, en calidad de miembro promotor.
- **Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA):** SegurCaixa Holding forma parte de la asociación, junto con otras entidades aseguradoras españolas, que suponen el 90% del volumen total de primas del sector. La institución, creada en 1963, tiene como objetivo el estudio de materias relacionadas con el seguro.
- **Genève Association:** Esta organización difunde la importancia del sector asegurador en la economía a través de la investigación. Está formada por los presidentes y consejeros delegados de las 80 principales entidades aseguradoras a nivel mundial.
- **APD Zona Mediterránea:** Creada para la formación e información de directivos, la Asociación para el Progreso de la Dirección tiene como principal fin promover el intercambio de ideas y conocimientos entre los directivos del tejido empresarial español. VidaCaixa es miembro asociado.
- **Centro del Sector Público - Sector Privado del IESE:** VidaCaixa es patrono de la entidad, creada para promover e investigar el diálogo entre la Administración Pública y la Sociedad Civil.

Relación con los proveedores

Proveedores y satisfacción del cliente

En el año 2008, SegurCaixa Holding ha trabajado con 1.627 proveedores. Entre ellos destacan 9 que han percibido más de un millón de euros de SegurCaixa Holding por sus servicios; otros 19, entre 300.000 euros y un millón, y 116, entre 50.000 y 300.000. Durante el último año, además, SegurCaixa ha pagado todos los contratos con sus proveedores según las condiciones acordadas.

Principales proveedores por volumen de facturación



Los proveedores en el servicio de asistencia al hogar

Todos los proveedores de SegurCaixa Holding en el ámbito de los seguros del hogar pueden actuar a partir de las encuestas de satisfacción de los clientes a quienes prestan servicio. Además, con el objetivo de mejorar el servicio que los proveedores ofrecen a los clientes, la compañía ha puesto en práctica una centralita virtual que permite monitorizar toda la actividad de atención telefónica de los proveedores. El servicio incluye el seguimiento de llamadas atendidas, los tiempos de espera, etc. Además, se realiza una auditoría diaria y continuada para medir la calidad de la atención ofrecida y detectar posibles incidencias. En concreto, cada día se auditan entre un 5% y un 10% de las llamadas, las cuales posteriormente son transcritas, revisadas y valoradas, y en algunos casos generan actuaciones preventivas por parte de la compañía. Estas medidas permiten una monitorización muy estrecha de la actividad de los diversos

3. Contribución al bienestar de las personas

proveedores, lo que hace posible trabajar conjuntamente con ellos, en busca de la mejora continua.

Como novedades para 2009, SecurCaixa Holding analizará la implementación de un nuevo programa de *Customer Relationship Management* (CRM) para gestionar los contactos con los clientes. Esta nueva herramienta permitirá centralizar en un único punto un elevado porcentaje de las llamadas y mails que recibe el Grupo, facilitando su análisis y la obtención de mejoras.

La política de compras de la compañía ofrece a los proveedores igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios, seleccionando posteriormente aquéllos que mejor se adapten a las necesidades de la entidad y que sigan las especificaciones que marcan los diversos departamentos y áreas.

En lo referente a los compromisos que estas empresas externas asumen, el Grupo inspira su actuación en la norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa".

Los proveedores que trabajan con SecurCaixa Holding son empresas solventes y de prestigio, que cumplen rigurosamente la normativa legal vigente en materia de cuestiones laborales,

mercantiles y fiscales, y que respetan los derechos laborales y humanos. No obstante, y debido al tipo de actividad que realizan, las empresas proveedoras no suponen un riesgo en materia de derechos humanos, por lo que SecurCaixa Holding no incorpora ese criterio en la selección de proveedores.

En materia medioambiental, la empresa fomenta las prácticas responsables en su cadena de suministros en servicios generales, a través de la incorporación, en todos sus contratos, de una cláusula de compromiso con la legislación medioambiental vigente.

Extensión de los principios responsables a los proveedores en materia de Servicios Generales

SecurCaixa Holding extiende a sus proveedores los principios que regulan su actividad, siendo consciente de que es esencial establecer vínculos de confianza y estabilidad para avanzar hacia la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente. Es por ello que, en las relaciones con sus proveedores, el Grupo vela por ofrecer el mejor servicio posible.

Respetuosos con el medio ambiente

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Gestión medioambiental de SegurCaixa Holding	SegurCaixa Holding insta a su plantilla a adquirir buenas prácticas en materia medioambiental. Por eso, cada año se impulsan nuevas medidas de ahorro, como por ejemplo adaptar los termostatos y la refrigeración.	Mantener y potenciar el consumo energético responsable a través de nuevas iniciativas.
	Tomando en consideración la inversión realizada tanto en los Servicios Centrales como en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.247 euros en 2008.	Mejorar el tratamiento aplicado a los residuos generados.
	Durante la jornada de Mejora del Paisaje de Oficina 2008, concebida para eliminar todo el papel innecesario, se recogieron un total de 2.524 kg destinados al reciclaje. Gracias a la donación de un euro por cada kilo de papel recogido en esta sesión, SegurCaixa Holding ha apadrinado 252 árboles a través de la Fundación Apadrina un Árbol.	Reforzar la comunicación de sensibilización medioambiental.
	Creación de protocolos de actuación sostenible, como la guía de <i>Buenas prácticas para imprimir</i> .	
	Desarrollo de una campaña de concienciación en los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, consistente en una pequeña pegatina que se coloca junto a los interruptores de las salas de reuniones, WC e impresoras. En ella se puede leer: Piensa en el medio ambiente, para que el empleado los apague cuando no los necesite, haciendo así su propia aportación.	

SegurCaixa Holding y el medio ambiente

SegurCaixa Holding mantiene un firme compromiso con el medio ambiente, y todos sus empleados lo asumen como propio. Con este fin se desarrollan iniciativas que pretenden lograr la excelencia en todos los procesos, con el objetivo de minimizar el impacto de la actividad empresarial en el entorno medioambiental. SegurCaixa Holding traduce estos principios en acciones concretas adaptando sus sistemas a un nuevo modelo, más sostenible y ecológico.

Compromisos medioambientales

- Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa ambiental aplicable a sus actividades.
- Aplicar principios y buenas prácticas medioambientales en todas sus actuaciones.
- Formar y sensibilizar al equipo humano, haciéndole partícipe de la política medioambiental y priorizando la comunicación y la formación para que la gestión medioambiental incumba a todos los miembros de la organización.

3. Contribución al bienestar de las personas

- Prevenir actuaciones contaminantes mediante la implantación gradual de las correspondientes medidas de mejora y la consideración de todos los aspectos necesarios para garantizar la protección del medio ambiente.
- Difundir la operativa en materia medioambiental entre todos los proveedores de bienes y servicios, y asegurar su cumplimiento cuando lleven a cabo actividades en los centros de trabajo de la entidad.
- Poner a disposición de todas las partes interesadas la lista de acciones medioambientales.

Principios del compromiso

Como punto inicial de los principios asumidos por SegurCaixa Holding, cabe destacar la asunción rigurosa de todos y cada uno de los conceptos que la legislación y normativa ambiental establece y que son aplicables a la actividad de la empresa. Además, SegurCaixa Holding forma y concientiza a su equipo profesional, de manera que los miembros de la plantilla sean los líderes de la política ambiental de la compañía. Para conseguir que sus actividades tengan el menor impacto ambiental, se diseñan medidas de mejora de implantación gradual.



La gestión ambiental en SegurCaixa Holding

Iniciativas ambientales

SegurCaixa Holding ha potenciado la recogida selectiva de residuos en los Servicios Centrales, mediante los recipientes y contenedores instalados para plástico, papel, pilas, cartón y otros residuos.

En los Servicios Centrales se han instalado contenedores de recogida selectiva para latas, vasos de cartón y residuos orgánicos. Otra de las novedades es la habilitación de un depósito para líquidos situado en el lateral del contenedor de plástico, latas y café. De este modo se facilita a los servicios de recogida su tarea, ya que se evita dejar vasos con líquido.

En cuanto a la generación de residuos, se han establecido controles de seguimiento de consumo de papel blanco y papel reciclado, además del consumo de electricidad y agua. Otros productos que están sometidos a control son los plásticos, las pilas y los tóneres para impresoras.

Se ha reducido el consumo de papel con el inicio de la implantación de equipos multifuncionales, racionalizando el parque de impresoras. Todos los equipos multifuncionales instalados permiten la impresión a doble cara, entre otras ventajas.

Se han instalado detectores de presencia y pulsadores en todos los servicios de WC de los Servicios Centrales de Barcelona con el objetivo de potenciar el uso más eficiente de la electricidad.

En los Servicios Centrales de Madrid se han contratado los servicios de un proveedor específico para el correcto tratamiento y reciclaje de material RAEE, equiparando el servicio al realizado en Barcelona.

SegurCaixa Holding insta a sus trabajadores a adquirir buenas prácticas medioambientales. Por eso se impulsan medidas de ahorro, como adaptar los termostatos y la refrigeración para que consuman lo menos posible en cada momento, siempre entre los 22 y 25 grados de temperatura. Así se ahorra energía y se reduce el impacto medioambiental. Se ha avanzado, además, la hora a la que se deben desconectar los sistemas de refrigeración: a las 20 h en junio, julio y septiembre, a las 19 h la primera quincena de agosto y a las 18 h la segunda quincena. En la época de jornada reducida y como complemento a estas medidas, el personal de mantenimiento se asegura de que, una vez la jornada laboral de los trabajadores ha terminado, los sistemas funcionen en modo ventilación.

AgenCaixa cuenta con un sistema de recogida y reciclaje confidencial de papel en sus delegaciones.

Se ha reestructurado el servicio de limpieza nocturno de Servicios Centrales para realizar un uso más eficiente del consumo eléctrico necesario. De esta manera se ahorra un 50% de los recursos energéticos de esta franja horaria.

El papel reciclado supone un 38% del total del papel utilizado en SegurCaixa Holding en 2008.

Durante la jornada de Mejora del Paisaje de Oficina 2008 se recogieron un total de 2.524 kg destinados al reciclaje. Gracias a la donación de un euro por cada kilo de papel recogido en esta sesión, SegurCaixa Holding ha apadrinado 252 árboles a través de la Fundación Apadrina un Árbol.

La revista *Área Informativa* ha sido una de las plataformas de comunicación y difusión de las mejoras realizadas en este ámbito.

No se ha producido ningún incidente, multa o sanción no monetaria por incumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental.



3. Contribución al bienestar de las personas

Durante 2008, el gasto en recogida, destrucción confidencial y reciclaje de residuos de papel y material RAEE en los Servicios Centrales de Madrid ha sido de 5.141 euros. Por otro lado, en Barcelona se han invertido 25.946 euros en reciclaje de papel, pilas y material RAEE. Contando la inversión realizada en los dos Servicios Centrales y en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.247 euros en 2008.

El reciclaje, así como la gestión eficiente de recursos, ya forma parte de la filosofía y manera de actuar de SegurCaixa Holding. El consumo más importante en la empresa corresponde al papel y la energía eléctrica. Con el fin de seguir reduciéndolo, se realizan estadísticas y controles periódicos de ambos recursos.

Políticas de compras y requerimientos ambientales a proveedores

Una de las novedades en materia ambiental es la difusión del compromiso sostenible a los proveedores en el ámbito de los Servicios Generales, de manera que se asegura su cumplimiento cuando estos proveedores ejecuten actividades relacionadas con SegurCaixa Holding. De este modo, la entidad participa, de manera muy activa, en el cambio social hacia un modelo de crecimiento más ecológico y sostenible, promoviendo el cambio en los proveedores con los que colabora.

Durante 2008 se recogieron y reciclaron un total de 34.486 kg de papel

Consumo interno: Indicadores e iniciativas de mejora

	2006	2007	2008
Papel			
Total papel consumido	29,3 t	27,9 t	28,3 t
Total papel consumido por empleado	38,1 kg	37,6 kg	31,8 kg
% de ahorro (reducción consumo) debido a mejoras en la eficiencia	-19%	-1%	-15%
% de papel reciclado sobre el total consumido	7%	47%	38%
Agua (m³)			
Total agua consumida	3.179 m³	3.568 m³	3.788 m³
Energía Eléctrica			
* Factor de conversión: GJ por kWh: 0,0036. Fuente: Protocolos técnicos de GRI.			
Total energía eléctrica consumida	4.644 GJ	5.256 GJ	5.131 GJ

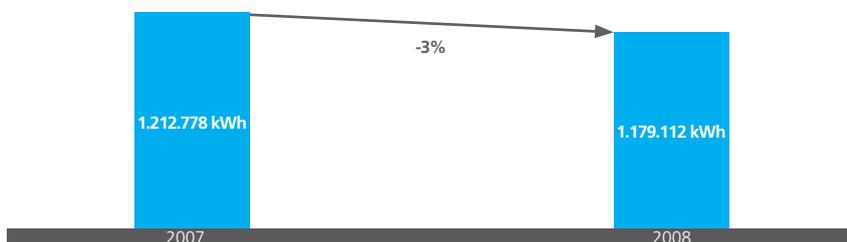
Nota: negativo significa ahorro = menor consumo que en el año anterior.

Energía eléctrica

En 2008 se han consumido un total de 1.425.221 kWh en los edificios de Servicios Centrales, tanto en Barcelona como en Madrid. Se han implantado mejoras tecnológicas para ahorrar aún más, y se ha hecho hincapié en la concienciación del personal, con el fin de implantar hábitos más responsables y sostenibles.



Evolución consumo eléctrico de los Servicios Centrales de Barcelona (Torre Norte)



Papel

La utilización mixta del papel blanco y el reciclado en las oficinas es esencial en la política de ahorro de papel de la compañía. Durante 2008 se han consumido 28 toneladas de papel. De esta cifra, 11 toneladas correspondieron a papel reciclado (38%) y 17 toneladas a consumo de papel ECF (papel blanco tradicional).

Reducir, reutilizar y reciclar

SegurCaixa Holding tiene un firme compromiso con las 3 R, una filosofía cada vez más extendida en nuestra sociedad y que tiene como objetivo aprovechar y utilizar mejor los recursos disponibles para evitar el despilfarro y la generación incontrolada de residuos. Por ello, la entidad ha suprimido los blocs de papel de notificación de llamada/visita, sustituyéndolos por llamadas virtuales.

Agua

Los edificios de servicios centrales de SegurCaixa Holding se aprovisionan directamente de la red municipal. En 2008, el consumo de la entidad ha sido

de 3.788 metros cúbicos, frente a los 3.568 de 2007.

Gasoil

La empresa no dispone de grupos electrógenos propios, lo que se traduce en un consumo de gasoil muy poco significativo.

Emisiones de CO₂

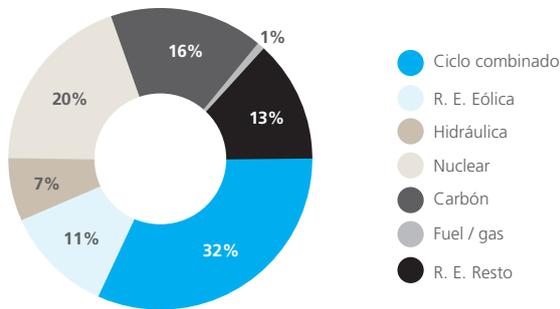
Debido a la naturaleza de su actividad, las emisiones de CO₂ de SegurCaixa Holding no suponen un impacto relevante para el medio ambiente. Las principales emisiones corresponden al consumo de energía eléctrica de climatización de las oficinas y, en menor medida, a los desplazamientos de sus empleados.

El volumen de emisiones indirectas correspondiente al consumo energético se estima, según criterios GHG Protocol, en 561 toneladas de CO₂ en 2008, mientras que en referencia a los desplazamientos, los empleados recorrieron un total de 602.768 kilómetros, frente a los 538.207 de 2007.

En este caso, las emisiones asociadas a dichos desplazamientos, también según criterios GHG Protocol, se estima en un total de 114 toneladas de CO₂.

3. Contribución al bienestar de las personas

Cobertura de la demanda anual



Fuente: REE. Avance del Informe 2008.

R. E.: Régimen especial.

Incluye, además de la demanda peninsular, el saldo exportador de intercambios internacionales y el consumo de bombeo.

Hacia una mejor gestión de los residuos

La generación de residuos ha experimentado, de manera general, una reducción respecto al año anterior. Siguiendo con los principios que definen su relación con el medio ambiente, SegurCaixa Holding ha registrado durante 2008 un total de 34.486 kg de papel para reciclar, frente a los 34.644 kg de 2007. En cuanto a los plásticos, la cantidad ha sido de 2.545 kg.

Uno de los datos destacables si hablamos de la gestión de los residuos son las pilas recogidas, a pesar de que la actividad de SegurCaixa Holding no genera este tipo de residuos. El origen de las pilas recicladas, 24 kg en el año 2008, es doméstico, lo que sugiere la gran confianza que los empleados tienen en el proceso de recogida y gestión de residuos de la compañía, así como la facilidad con la que se puede reciclar en las instalaciones de SegurCaixa Holding.

Concienciación y sensibilización del empleado

Son los empleados los que hacen posible que las cifras de la entidad sean cada día más sostenibles y ecológicas. Durante el día a día, los empleados han adquirido una serie de hábitos y prácticas que no sólo reducen el impacto medioambiental de su trabajo, sino que también recortan los gastos de la empresa.

Dentro del trabajo, para lograr la concienciación del empleado hacia una mejor gestión medioambiental en su labor diaria, en 2008 se han creado protocolos de actuación sostenible, como la guía de *Buenas prácticas para imprimir*, que propone medidas como imprimir únicamente los documentos necesarios y hacerlo, siempre que sea posible, a doble cara o utilizando papel reciclado.



Residuos generados para su reciclaje

	2006	2007	2008
Papel (kg)	22.612	35.644	34.486
Plástico (kg)	896	2.648	2.545
Pilas (kg)	23	35	24
Cartuchos de tóner (unidades)	453	381	348

3. Contribución al bienestar de las personas

Adicionalmente, y con el objetivo de promover una gestión ambiental responsable entre toda la plantilla, se pone a disposición de todos de manera permanente el *Catálogo de Buenas Prácticas Ambientales de SegurCaixa Holding*, que se estructura en diversos apartados:

- Buen uso del material de oficina: aunque SegurCaixa Holding se provee de materiales sostenibles (papel reciclado, sobres multiusos, tóner reciclado), hay que hacer una utilización responsable de éstos. En este apartado, se recomienda imprimir a doble cara aprovechando los papeles impresos por una sola cara, imprimir en color sólo cuando sea necesario, reutilizar clips y gomas, y evitar la utilización de CD o DVD para la transmisión de archivos (se puede hacer mediante mail o enlaces).
- Gestión y tratamiento de residuos, donde se recomienda reducir el consumo de papel, reutilizar disquetes, cintas de datos, carpetas y material de archivos, y reciclaje de botellas. Además, se enseñan las vías de reciclaje para tóneres, plástico, papel y pilas.
- En cuanto al ahorro de energía, se aconseja dejar las máquinas de climatización en modo ventilación una vez finalizada la jornada laboral, así como levantar las cortinas para aprovechar la luz del sol, o bajarlas para refrescar el ambiente interior. Además, el documento explica que, cuando no se utilicen, las luces del WC o de las salas de reuniones, así como los equipos informáticos, deben estar apagados.
- Con el fin de no sobrepasar la cifra sugerida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como consumo responsable de agua por persona y día (100 litros), se insta a reportar cualquier goteo de grifo. Asimismo se detallan técnicas para consumir menos agua con las cisternas de doble pulsador.

Además de todo ello, SegurCaixa Holding ha lanzado una campaña de concienciación en los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, consistente en una pequeña pegatina que se coloca junto a los interruptores de las salas de reuniones, WC e impresoras. En ella se puede leer: Piensa en el medio ambiente, para que el empleado los apague cuando no los necesite, haciendo así su propia aportación.

Finalmente, ya desde 2007 se ha incluido una recomendación en el pie de todos los mails, con el objetivo de que el mensaje no sea impreso por el receptor a menos que sea necesario.



4

Resumen de Indicadores



Resumen de Indicadores

CONTENIDOS GRI G3

1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Páginas del informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5-6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	8; Informe Gobierno Corporativo 2008 (85-86)
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Páginas del informe
2.1	Nombre de la organización.	Interior contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	14-18; 29-30
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Informe Anual 2008 (6-7)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Informe Anual 2008 (6)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Informe Anual 2008 (7)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (63-64)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	14-16; 29-30
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	43; Informe Anual 2008 (24-40; 91)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	5-6
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Informe Anual 2008 (45)
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		Páginas del informe
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	2008
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2007
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Interior Contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria. 	11-12

4. Resumen de Indicadores

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Grupo SegurCaixa Holding
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones del alcance o cobertura del Informe.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	El perímetro del Informe es el Grupo SegurCaixa Holding.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	11-12
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se ha producido reformulación
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	9
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Tabla de indicadores del GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de Verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Informe de Verificación (89)
4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS		Páginas del informe
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (65-69)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Informe Gobierno Corporativo 2008 (65)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (65)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	45-50; Informe Gobierno Corporativo 2008 (75)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Gobierno Corporativo 2008 (78-80)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (69)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (74-75)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9-10
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Anual 2008 (10 - 11); Informe Gobierno Corporativo 2008 (85 , 86)

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe Gobierno Corporativo 2008 (72-73; 85-86)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	10-11
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	62-68
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	67
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	11-12
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	11-12
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	11-12
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	12

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Páginas del informe

Desempeño económico	Informe Anual 2008 (contraportada; 24)
Presencia en el mercado	Informe Anual 2008 (7; 24)
Impacto económico indirecto	64-67

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Páginas del informe

Materiales	72-73
Energía	72-73
Agua	72-73
Biodiversidad	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos	73-74
Productos y servicios	69-75
Cumplimiento normativo	71-72
Transporte	73
Aspectos generales	69-75

4. Resumen de Indicadores

DIMENSIÓN SOCIAL-Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas del informe
Empleo		43-45
Relación Empresa/Trabajadores		43-52
Salud y Seguridad en el trabajo		59-61
Formación y Educación		56-58
Diversidad e Igualdad de oportunidades		52
DIMENSIÓN SOCIAL-Derechos Humanos		Páginas del informe
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		26-28; 67-68
No discriminación		52
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		52-53
Abolición de la Explotación Infantil	Dado el ámbito de actuación de SecurCaixa Holding no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de SecurCaixa Holding no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Quejas y procedimientos conciliatorios		35-42
Prácticas de Seguridad		59-61
Derechos de los indígenas	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.	
DIMENSIÓN SOCIAL-Sociedad		Páginas del informe
Comunidad		62-68
Corrupción		22-25
Política Pública	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
Comportamiento de Competencia Desleal	No hay procedimientos abiertos contra SecurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.	
Cumplimiento normativo		Informe Gobierno Corporativo 2008 (85-86)
DIMENSIÓN SOCIAL-Responsabilidad de producto		Páginas del informe
Salud y Seguridad del Cliente		22-25
Etiquetado de Productos y Servicios		22-25
Comunicaciones de Marketing		22-25
Privacidad del Cliente		22-25
Cumplimiento normativo		22-25

INDICADORES GRI G3

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	61-66; Informe Anual 2008 (contraportada; 24-40)	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	No existen consecuencias financieras directas a corto plazo para las actividades del Grupo SegurCaixa Holding debido al cambio climático; Informe Anual 2008 (85-86).	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	54	La partida de sueldos y salarios incluye indemnizaciones, incentivos y renting. Mientras que la partida Otros incluye tickets restaurant, pólizas de vida y salud y otras atenciones personales.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	No se han recibido subvenciones durante 2008.	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	61	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	67-68	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	C	En SegurCaixa Holding no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	C	No existen inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público derivado de compromisos comerciales.	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	62-68	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	72-73	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	72-73	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	72-73	Se reportan los kilómetros recorridos. Está previsto, en el medio plazo, establecer un método para el cálculo de este consumo.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	72-73	Sólo se incluye el consumo de los Servicios Centrales de Barcelona y de Madrid. No se incluye el consumo de las Delegaciones Comerciales de AgenCaixa dado que no es significativo. No obstante, está previsto en el medio plazo establecer un procedimiento para el cálculo de este consumo en las Delegaciones de AgenCaixa.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	72-73	

4. Resumen de Indicadores

EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	72-73
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	73
EN8	Captación total de agua por fuentes	C	73 <small>Solo se incluye el consumo de los Servicios Centrales de Barcelona dado que el edificio de los Servicios Centrales de Madrid es de alquiler y el consumo está incluido en el precio. No se incluye el consumo de las Delegaciones Comerciales de AgenCaixa dado que no es significativo. No obstante, está previsto en el medio plazo el cálculo de este consumo en el resto de edificios de SegurCaixa Holding.</small>
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad..	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	73
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	73
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	73
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding ya que no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.

EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding dado su bajo nivel de consumo de combustibles fósiles.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	73
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	74
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding ya que durante 2008 no se ha producido ningún derrame accidental significativo.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	74-75
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding ya que comercializa únicamente productos de aseguramiento y previsión social.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el pasado ejercicio 2008 SegurCaixa Holding no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	69-75
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del informe
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	43-45
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	43-45; 56
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	54

4. Resumen de Indicadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	52-53	
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	52-53	
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	59-61	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	59-61	No se han producido víctimas mortales.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	59-61	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	59-61	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	56-59	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	56-59	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	56-59	
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	43-45	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	52; el ratio salarial es 1	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
DERECHOS HUMANOS				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	26-28	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C		Información no disponible dado que no existe en la actualidad un procedimiento a dicho efecto, aunque está previsto poner en marcha un método de evaluación en el medio plazo. No obstante, véase las páginas 67-68.

HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	Durante el pasado año 2008 no se ha producido en el Grupo SegurCaixa Holding ninguna incidencia por discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	El Grupo SegurCaixa Holding no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
SOCIEDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	62-66	
FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o con desventajas económicas.	C	14-16	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas en situación desfavorecidas.	C	32-33	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2008 (85 - 86)	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	22-23	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2008 (86)	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	C	SegurCaixa Holding no está posicionado en relación con la participación en el desarrollo de políticas o actividades de lobby.	

4. Resumen de Indicadores

SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	No existen dichas aportaciones.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos en contra del Grupo SegurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO				
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	22-25	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	22-25	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A		No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	22-25	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	22-25	
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	C	29-30	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	35-42	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	22-25	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A		No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	22-25	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C		No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.

C Indicador GRI G3 Central

A Indicador GRI G3 Adicional

N/D Indicador para el que no se dispone de información.

N/A Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por el Grupo SegurCaixa Holding.

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		Tipo	Páginas del informe	Comentarios al indicador
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	C	69-72	
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	C	69-72	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	C	14-20	
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	C	74-75	
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	C	74-75	
CARTERA DE PRODUCTO				
FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	C	17-18	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	C	14-18; 29-30	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	C	14-18; 29-30	
AUDITORÍA				
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	69-75	
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD				
FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	C	17-18	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	C	SegurCaixa Holding no ha detectado riesgos medioambientales y sociales significativos en su cartera de inversión.	
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	C	Informe Gobierno Corporativo 2008 (72)	

4. Resumen de Indicadores

GLOBAL COMPACT	Páginas del informe
DERECHOS HUMANOS	
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
TRABAJO	
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	52-53
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	52
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	52
MEDIO AMBIENTE	
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	69-72
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	69-72
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	74-75
ANTICORRUPCIÓN	
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.

5

Informe de Verificación

El presente Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding ha sido elaborado de acuerdo con las directrices de la *Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* de GRI publicada en 2006 y conocida como G3.

Según esta guía, existen unos determinados requisitos sobre niveles de aplicación de la misma que se indican en la tabla inferior.

Igualmente, para su preparación, se ha seguido la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000AS (2003) de AccountAbility. Los principios aplicados son:

- Relevancia: Identificación de los asuntos materiales o relevantes para SegurCaixa Holding y sus grupos de interés.

- Exhaustividad: Relación equilibrada e imparcial entre la comprensión y comunicación de los aspectos materiales y la acción de la empresa.
- Capacidad de respuesta: Respuestas con acciones concretas a los aspectos materiales identificados e informe de dichas acciones.

En el capítulo 1 se describen las principales actuaciones en relación a la participación de los grupos de interés y las conclusiones sobre los asuntos materiales o relevantes que luego se desarrollan en el Informe.

Asimismo, para facilitar la comprensión de la respuesta de SegurCaixa Holding a estos asuntos, al principio de cada capítulo se resumen las actuaciones en 2008 y los retos 2009.

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
Desarrollo del estándar	Perfil G3	Informan sobre: 1.1, 2.1, 2.10, 3.1, 3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificado externamente	Reportar de todos los criterios listados para el nivel C y además: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificado externamente	El mismo requerimiento que para el nivel B	Informe verificado externamente
	Enfoque de Gestión G3	No se requiere		Enfoque de Gestión para cada categoría de indicadores		Enfoque de Gestión para cada categoría de indicadores	
	Indicadores de Desarrollo y suplementarios del sector (G3)	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desarrollo incluyendo al menos uno de cada de los indicadores: sociales, económicos y ambientales		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desarrollo, al menos uno de cada de los indicadores: económicos, medioambientales, derechos humanos, trabajo, sociedad y responsabilidad de producto		Dar respuesta a todos los indicadores centrales de G3 y del Suplemento con respecto al principio de materialidad a) informando a cada indicador b) explicando la razón para su omisión	

5. Informe de Verificación

SegurCaixa Holding considera que el Informe de Responsabilidad Corporativa reúne los requisitos asociados al Nivel A+ de Aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación que han implicado:

- La verificación externa por parte de una firma independiente y competente en la materia, con normas profesionales de verificación.
- El seguimiento de los procesos de verificación aplicados, descritos en el informe del verificador y que han sido debidamente documentados.
- La evaluación de la adecuación de los contenidos y la estructura del Informe

de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en el estándar G3 de GRI y la comprobación de que el contenido e indicadores se corresponden con los recomendados por dicho estándar.

- La existencia de un informe de verificación que incluye las conclusiones del verificador y que se adjunta en el Informe de Responsabilidad Corporativa.

En el Capítulo 4 del Informe de Responsabilidad Corporativa, de resumen de indicadores GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores.

En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, pero también de los adicionales, se indica la página del Informe donde se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.



6

Informe de Revisión Independiente



PricewaterhouseCoopers Asesores de
Negocios, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avinguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
Tel.: +34 932 532 700
Fax: +34 934 059 032

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2008 DE SEGURCAIXA HOLDING, S.A.

A la Dirección de SegurCaixa Holding, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 (en adelante, IRC 2008) de SegurCaixa Holding, S.A. y su Grupo de Sociedades (en adelante, SegurCaixa Holding) a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño centrales y de los correspondientes al suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros en su última versión, ambos correspondientes al ejercicio 2008. Asimismo, se ha revisado la adecuación de los contenidos del IRC 2008 a los principios de la norma AA1000 Assurance Standard 2003 (en adelante, AA1000 AS).

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de SegurCaixa Holding, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (Limited Assurance Engagements) emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de SegurCaixa Holding que han participado en la elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de SegurCaixa Holding para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2008.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, en función del entendimiento de SegurCaixa Holding de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 a lo señalado en la Guía G3 de GRI y a los principios de la norma AA1000 AS. Comprobación de que los indicadores centrales y los indicadores específicos de la última versión del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros incluidos en el IRC 2008 se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.



- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores centrales y los indicadores específicos del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros, correspondientes al ejercicio 2008, incluida en el IRC 2008 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de SegurCaixa Holding.
- Contraste de que la información financiera contenida en el IRC 2008 no contradice ninguna información relevante suministrada por SegurCaixa Holding en sus Cuentas Anuales.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRC 2008 de SegurCaixa Holding contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de la norma AA1000 AS y con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de SegurCaixa Holding nuestras recomendaciones de mejora en relación a los procedimientos establecidos para la preparación de la información incluida en su IRC. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- a. Consolidar la estrategia de RC, priorizando los diferentes proyectos y desarrollando indicadores de RC a incluir en el Cuadro de Mando Integral de SegurCaixa Holding y elevarla para su aprobación por parte del Consejo de Administración.
- b. Avanzar progresivamente en el sistema de recopilación de la información de desempeño medioambiental actualmente no disponible.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Arturo Derteano
Socio

22 de Mayo de 2009

Para más información:

General

SegurCaixa Holding
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.segurcaixaholding.com

Responsabilidad Corporativa

Jesús M^a García Martínez
Subdirector de Organización y Recursos Humanos
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 87 31 / Fax: 93 298 90 04

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: rse@segurcaixaholding.com

Otras publicaciones:

Informe Anual SegurCaixa Holding 2008
Informe de Responsabilidad Corporativa SegurCaixa Holding 2007

SegurCaixa Holding, S.A.

Domicilio Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, España
Número de identificación fiscal: A 60196946
Teléfono: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.segurcaixaholding.com

