

1

Presentació



Principals magnituds de l'impacte social de l'actuació de SegurCaixa Holding

Principals magnituds de SegurCaixa Holding	
Dimensió econòmica de SegurCaixa Holding	Més de 28.000 milions d'euros en recursos gestionats totals. 3.203 milions d'euros en primes i aportacions. 192 milions d'euros de resultat net consolidat del Grup.
Solucions adequades per satisfer les necessitats de famílies, pimes, autònoms i grans col·lectius	3,2 milions de clients individuals, un 7% més que el 2007. 33.000 pimes, 400 multinacionals, 250 organismes públics i 20 companyies que cotitzen a l'IBEX, en total 37.000, un 42% més que el 2007. 18 milions d'euros invertits en tecnologia i serveis d'informació. 245.000 euros invertits en R+D. 4 nous Plans de Pensions, i diverses assegurances llançades el 2008.
Seguretat i transparència per als clients	Adaptació al nou reglament de la LOPD, aprovant una nova normativa de seguretat informàtica. Adhesió a la guia de transparència i publicitat d'UNESPA, nova comunicació de les cobertures en assegurances d'assistència sanitària i elaboració de la Guia Interna de Publicitat. Nou disseny accessible de la web corporativa.
Gestió sostenible de les inversions i solvència	1,3 és el ràtio de solvència. Inclusió en el fons de pensions dels empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, dels criteris ètics de Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI). 30 milions d'euros invertits en productes d'Inversió Socialment Responsable (SRI). Participació en el projecte QIS4, dins del marc del projecte Solvència II.
Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social	5.530 oficines de "la Caixa". 417 agents comercials especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions. Línia Oberta, el servei de banca <i>on-line</i> de "la Caixa". 8.113 terminals d'autoservei, repartits per tot el territori nacional, amb teclats adaptats per a persones amb discapacitat audiovisual.
Satisfacció de clients	151.756 clients atesos per sinistres de llar i 23.306 serveis per assegurances d'auto. 97,7% de satisfacció en els sinistres de l'assegurança Multirisca de la llar. 151 cartes al director, un 7,93% menys que el 2007. Reducció en el temps de visita dels pèrits en els sinistres, d'11,71 dies a 10,67.
Un bon lloc per treballar	888 empleats conformen la plantilla de SegurCaixa Holding. 225 empleats incorporats el 2008. 65% de la plantilla són dones, amb una presència del 25% a l'equip directiu i la línia intermèdia. 88% amb contracte laboral indefinit. 854 suggeriments de millora efectuats pels empleats, un 11% més que el 2007. 114.826 euros invertits en integració de persones amb discapacitat. 40 milions d'euros destinats a sous i salaris, avantatges i beneficis socials per als empleats. 1,4 milions d'euros invertits en formació. 877 empleats han participat en accions de formació.
Útils a la societat	19,6% de creixement en la plantilla de SegurCaixa Holding respecte al 2007. Contribució al resultat de "la Caixa", donant suport de manera indirecta a l'Obra Social "la Caixa", el pressupost de la qual ha arribat a 500 milions d'euros el 2008.
Respectuosos amb el medi ambient	Més de 33.000 euros invertits en millora del reciclatge de materials a Serveis Centrals. 2.524 quilos de paper recollits durant la jornada de Millora del Paisatge d'Oficina 2008. 38% del paper utilitzat és reciclat.

Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable

Arran de la sortida el 2008 del capital de la companyia del Grup Fortis, s'ha produït al començament del 2009 un canvi de nom, de manera que s'ha substituït l'antiga denominació CaiFor per SegurCaixa Holding.

SegurCaixa Holding estructura el seu compromís amb els seus diferents grups d'interès –empleats, clients, entorn mediambiental i societat– sobre la base dels seus valors corporatius: Confiança, Qualitat i Dinamisme, uns valors que estan integrats en la seva gestió.

Aquests tres valors centrals constitueixen la identitat de SegurCaixa Holding i a través d'ells es creen dia a dia veritables vincles de relació amb els empleats, els clients, l'entorn i la societat.

Els valors de SegurCaixa Holding

Confiança, Qualitat i Dinamisme són els tres valors que defineixen SegurCaixa Holding: *Confiança* –basada en la seguretat, la solvència, el tracte honest i el respecte a les persones–, *Qualitat* –basada en l'eficiència, el servei al client i la professionalitat– i *Dinamisme* –basat en l'agilitat de resposta i la capacitat d'ajustament a les necessitats dels clients i els principals canals de distribució (els mediadors i les oficines de "la Caixa")

Confiança

Mantenir la confiança, no solament d'empleats i clients sinó també de les oficines de "la Caixa" i els mediadors, és un dels principals objectius de SegurCaixa Holding. La confiança es guanya dia a dia, es basa en la credibilitat i se sustenta en la seguretat i fiabilitat dels productes i serveis comercialitzats, alhora que s'ofereix la millor relació entre valor i esforç, amb solvència en la gestió. En aquest sentit, SegurCaixa Holding aspira a aconseguir en tot moment les més altes cotes de professionalitat, fent bé la feina, prenent les decisions justes i complint les promeses adquirides davant els clients assegurats.

La confiança guia les relacions del Grup i es converteix en el marc de referència de decisions i actuacions, com a expressió de la vocació de servei als clients, a les oficines de "la Caixa" i als mediadors. Per això s'impulsa entre els integrants de la plantilla un tracte honest i humà, pròxim, sempre respectuós i basat en el diàleg, al mateix temps que s'intenta ser cada vegada més clar i transparent en la relació i en els productes oferts.

Qualitat

Per damunt de tot, SegurCaixa Holding ofereix solucions de qualitat, amb cobertures àmplies, útils i innovadores, que donen resposta a les necessitats d'assegurament i de previsió social dels clients i complementen adequadament l'oferta de "la Caixa", bo i aportant-hi un elevat valor afegit.

Però l'atenció del Grup per la qualitat no es limita a oferir els productes més adequats. Impregna la feina diària, i porta l'organització a oferir a cada assegurat un servei del més alt nivell, proper, àgil i eficaç, que dona resposta a les seves expectatives i que no genera dificultats a les oficines de "la Caixa" ni als mediadors.



Assegur's ara el futur



1. Presentació

SegurCaixa Holding utilitza la innovació tecnològica com a eina clau per a la millora de sistemes i processos, però no solament això. Es gestiona pensant en el client, mantenint amb ell un diàleg clar i obert, informant-lo amb transparència i fent l'esforç de situar-se al seu lloc per interioritzar de la manera més eficient les seves necessitats i inquietuds.

Aquesta voluntat de qualitat en el servei suposa que cadascun dels integrants de la plantilla del Grup aporta a l'equip el millor de les seves competències professionals, contínuament actualitzades, alhora que es compromet amb la feina i desenvolupa amb eficiència cadascuna de les tasques.

Dinamisme

SegurCaixa Holding no es limita a vendre productes, sinó que procura oferir solucions adaptades a les necessitats i expectatives de cadascuna de les persones que li atorguen la seva confiança.

Per fer-ho, SegurCaixa Holding ha de ser capaç d'identificar, i fins i tot preveure, les noves necessitats d'assegurament i previsió, les quals evolucionen segons

el moment i les circumstàncies de cada persona i de la societat.

Més enllà del compliment de la tasca d'assegurament, s'orienten els esforços per mantenir una actitud innovadora, aportar noves idees, i proposar i dur a terme millores en tots els productes i serveis de manera permanent. La preparació i l'experiència de la plantilla de SegurCaixa Holding conformen la base ideal des de la qual s'aconsegueix aquesta indispensable proactivitat.

D'altra banda, la capacitat de donar una resposta àgil i adequada a les expectatives dels clients, fins i tot anticipant-se a les seves demandes, es manté com un tret identificador de SegurCaixa Holding i és un dels factors més rellevants que contribueixen a preservar la posició de lideratge del Grup en el mercat.

Aquests tres valors defineixen la identitat de l'organització, conformen el model de gestió de SegurCaixa Holding i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.



Els grups d'interès de SegurCaixa Holding

Els grups d'interès de SegurCaixa Holding es troben reconeguts institucionalment i són els empleats, els clients, els accionistes, l'entorn ambiental i la societat. Addicionalment, els seus interessos particulars estan inclosos en el seu model de gestió responsable.

En les relacions entre SegurCaixa Holding i els seus grups d'interès, es mantenen presents els seus valors: confiança, qualitat i dinamisme.

Principals avanços en la gestió responsable de SegurCaixa Holding

Al llarg del 2008, les principals línies d'avanç en la gestió responsable de SegurCaixa Holding s'han materialitzat en les actuacions següents:

- Posada en marxa del programa Thalens 2010, amb l'objectiu de capitalitzar i desenvolupar el talent de l'organització.
- Presa de decisió per a la realització d'un codi ètic per als empleats amb l'objectiu que entri en funcionament el 2009.
- Millores en la informació i comunicació a clients sobre productes d'assegurament i previsió.



- Millora en la implantació de criteris sostenibles en les inversions, com la inclusió dels principis de Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI) en el fons de pensions d'empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa.

Diàleg amb els grups d'interès

SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus clients, empleats i societat un conjunt de canals de diàleg, entre els quals destaquen:

- Els seus 888 empleats i la xarxa de 5.530 oficines de "la Caixa".
- Instruments de comunicació amb els clients, els empleats i la societat en general.
- Investigacions i estudis sobre necessitats d'assegurament i previsió social.
- El contacte i col·laboració amb institucions i organitzacions de l'àmbit de l'assegurament, empresarial, social i mediambiental.
- Consultes amb representants dels grups d'interès de SegurCaixa Holding: clients, empleats, societat i entorn ambiental.

Aquests canals permeten conèixer les seves expectatives envers SegurCaixa Holding i, a partir de l'anàlisi que duu a terme l'Entitat, es dibuixen les actuacions per donar-hi la resposta adequada, mitigant d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Amb la intenció de millorar el diàleg amb els grups d'interès i per garantir que es considerin de manera adequada les seves inquietuds, SegurCaixa Holding ha iniciat l'any 2008 un procés basat en la norma AA1000, que engloba els principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta.

Aquest procés ha consistit en unes trobades amb les diferents àrees del Grup, les quals s'han completat amb la realització d'una trobada amb representants dels grups d'interès de SegurCaixa Holding: clients, empleats, accionistes, societat i entorn ambiental.



1. Presentació

A partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts a través de l'emplenament d'un qüestionari enviat als responsables de les àrees, línia intermèdia i direcció, així com representants del Comitè d'Empresa, i del

resultat del diàleg amb els grups d'interès, s'han confirmat els següents aspectes rellevants en la relació de SegurCaixa Holding amb els seus clients, empleats, accionistes, societat i entorn ambiental:

Govern Corporatiu	Govern Corporatiu (14%).
Gestió Responsable	La gestió responsable a SegurCaixa Holding (24%).
Clients	Seguretat i transparència (34%). Solucions i necessitats adaptades als clients i Innovació (34%). Gestió sostenible de les inversions i Solvència (30%). Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social (12%). Qualitat (24%).
Empleats	Gestió de la diversitat (10%). Diàleg (12%). Respecte als drets col·lectius (10%). Conciliació (22%). Avantatges i beneficis socials (8%). Impuls de la competència professional: selecció i acollida, promoció, formació, desenvolupament professional individual i polítiques de compensació (38%). Seguretat i salut a la feina (6%).
Societat	Contribució a la creació d'ocupació (38%). Funció social de l'assegurament (educació i sensibilització) (34%). Polítiques d'integració per evitar l'exclusió financera (4%).
Medi Ambient	Gestió i reciclatge de residus (14%). Política de compres i relació amb proveïdors (10%). Gestió ambiental, reducció de l'impacte i formació ambiental (16%). Finançament sostenible (6%).

Nota: El percentatge que figura entre parèntesis correspon al percentatge de persones consultades que esmenten cada aspecte.