Informe de Responsabilitat Social Corporativa

2006

CAIFOR

Índex

01 Introducció 5

02 CaiFor i els seus clients 11

03 CaiFor i els seus empleats 31

04 CaiFor i la societat 53

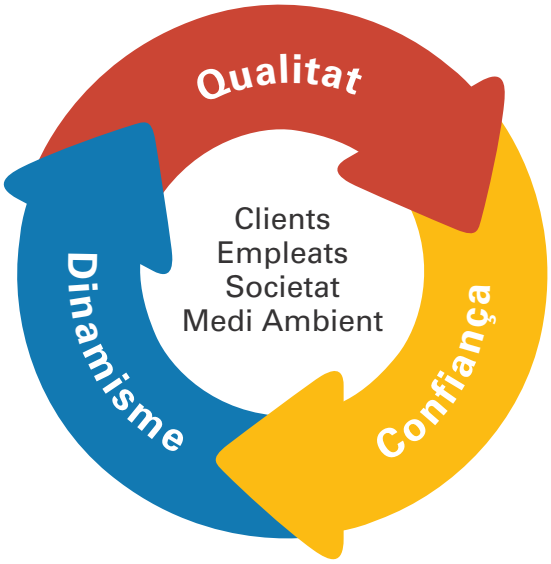
05 CaiFor i el medi ambient 63

06 Informe de verificació i indicadors del Global Reporting Initiative (GRI) 71

01 Introducció

CaiFor estructura el seu compromís amb els seus grups d'interès –clients, empleats i societat– sobre la base dels seus valors corporatius: Confiança, Qualitat i Dinamisme. Aquests valors són l'eix de referència i la guia de l'activitat de CaiFor, i són transmesos a través de l'esforç i el treball diari de cadascun dels integrants de la plantilla del Grup.

La definició dels valors de CaiFor s'ha construit mitjançant la consulta a l'equip directiu del Grup, als empleats dels Serveis Centrals i als assessors comercials d'AgenCaixa. És per això que es pot afirmar que són compartits per tots els integrants de la plantilla i que, sota la seva definició, s'agrupen totes les característiques definitòries de CaiFor.



Per tant, amb el lliurament d'aquest informe es transmeten els èxits assolits pel Grup en la seva relació amb clients, empleats, la societat i el medi ambient el 2006, alhora que es trasllada el ferm compromís passat, present i futur de CaiFor amb el desenvolupament socialment responsable expressat a través de tota la seva activitat.

Els valors de CaiFor

Els valors corporatius guien l'activitat de CaiFor i defineixen el marc d'actuació de tots els integrants de la plantilla i la relació de l'entitat amb els diferents grups d'interès. Tot seguit es presenten els valors i, el que és més important, el seu significat a CaiFor.

Confiança –basada en seguretat, solvència, tracte honest i respecte a les persones–, Qualitat –basada en eficiència, servei al client i professionalitat– i Dinamisme –basat en agilitat de resposta i capacitat d'adaptació a les necessitats dels clients i els principals canals de distribució (mediadors i les oficines de "la Caixa")– són els valors corporatius de CaiFor.

Confiança

Mantenir la confiança, no solament de clients i empleats sinó també de les oficines de "la Caixa" i els mediadors, és un objectiu principal de CaiFor. La confiança es guanya dia a dia, es basa en la credibilitat i se sustenta en la seguretat i la fiabilitat dels productes i serveis comercialitzats, oferint la millor relació entre valor i esforç, amb solvència en la gestió. En aquest sentit, CaiFor aspira a assolir en tot moment les cotes més altes 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, proper, 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

Abans que res, CaiFor 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" i dels mediadors, aportant un alt valor afegit.

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

CaiFor 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, bo i comprometent-se amb la feina i desenvolupant amb eficiència cadascuna de les tasques.

Dinamisme

CaiFor 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 això, CaiFor 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 puntual de la tasca d'assegurament, els esforços s'orienten a mantenir una actitud innovadora, aportar noves idees, i proposar i efectuar millores en tots els productes i serveis de manera permanent. La preparació i l'experiència de la plantilla de CaiFor 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 CaiFor i és un dels factors més rellevants que contribueixen a preservar la posició de lideratge del Grup en el mercat.

La gestió responsable a CaiFor

La gestió responsable s'entén a CaiFor com un procés de millora contínua, que té com a aspiració avançar en la consecució dels compromisos adquirits per l'organització amb els seus grups d'interès: empleats, clients, societat i medi ambient.

Les accions derivades d'aquests compromisos es duen a terme sota la guia dels valors de l'organització –Confiança, Qualitat i Dinamisme–, els quals juguen un paper clau en la configuració del comportament responsable de tots els integrants de la plantilla de CaiFor.

El 2006, CaiFor ha iniciat la posada en marxa d'un pla per avançar en la gestió responsable, que s'ha materialitzat a través de les actuacions següents:

- La identificació i la definició dels valors de CaiFor. En aquest procés hi han intervingut els membres del Comitè de Direcció i un ampli i heterogeni conjunt d'empleats del Grup provinents de totes les àrees.

- La identificació d'indicadors per al seguiment i la millora de la gestió responsable de CaiFor. Aquest procés, que finalitzarà el 2007, permetrà la incorporació d'aquests indicadors al sistema de Quadre de Comandament Integral de CaiFor.

- La millora en el reporting de les actuacions en responsabilitat social corporativa, mitjançant la incorporació de la metodologia i els indicadors propis del GRI (G-3).

Reptes de futur en la gestió responsable

El pla de responsabilitat social corporativa, posat en marxa a CaiFor el 2006, es continuarà desenvolupant el 2007 amb la implementació de les actuacions següents:

- Desenvolupament dels valors de CaiFor entre tots els membres de l'organització.

- Desenvolupament d'iniciatives en aquells àmbits rellevants per als públics d'interès i on hi ha oportunitats per millorar la gestió responsable de CaiFor, com són:

  – Clients:

    · Seguretat, solvència, transparència i confiança

    · Accessibilitat

    · Innovació i qualitat de servei

  – Empleats:

    · Diàleg amb empleats

    · Acollida, selecció, formació i desenvolupament professional

    · Conciliació de la vida laboral i familiar

  – Societat:

    · Funció social de l'assegurança i de la previsió social

    · Diàleg i participació institucional

  – Medi ambient

    · La gestió ambiental

    · Aplicació de bones pràctiques ambientals

Mecanismes de diàleg, aspectes rellevants i actuacions de resposta en gestió responsable

En la determinació dels aspectes més rellevants de la gestió responsable de CaiFor, l'organització prioritza l'atenció sobre aquells aspectes que són considerats com a importants per part d'institucions i organismes internacionals, analistes, agències de ràting, els principals referents del sector financer i assegurador i, sobretot, pels seus clients i empleats.

Per això, CaiFor posa a disposició dels seus diferents grups d'interès un conjunt de mecanismes de diàleg, detallats a l'inici de cadascun dels quatre capítols del present informe, i entre els quals destaquem:

- Els més de 700 empleats de CaiFor i la xarxa de més de 5.000 oficines de "la Caixa".
- Els canals de comunicació interns i externs, com l'oficina d'atenció al client.
- El desenvolupament d'investigacions i estudis sobre les necessitats d'assegurament i previsió de les persones i de les empreses.
- El contacte, la participació i la col·laboració amb institucions i organitzacions empresarials, socials i educatives que desenvolupen o tenen interessos en l'àmbit de l'assegurament i la prevenció.

A partir de l'anàlisi efectuada s'identifiquen les expectatives, les inquietuds i les necessitats, i es dibuixen les línies estratègiques i les actuacions per donar-hi resposta, preveient d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Aquest enfocament és el que es fa servir per descriure la gestió responsable de CaiFor en el present informe, en el qual es donen a conèixer de manera detallada les actuacions més rellevants dutes a terme per l'organització amb els seus clients, amb els seus empleats, amb la societat i amb el medi ambient durant l'exercici 2006.

Assegurances de vida,
accidents i llar
La família,
la llar,
la vida...
Fem el seu món
més segur

02 CaiFor i els seus clients

Introducció

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb els seus clients

Els clients del Grup CaiFor

Confiança

La relació amb els clients basada en la responsabilitat, l'ètica i la transparència

- Respecte a la intimitat i la confidencialitat dels clients
- Ètica i transparència de la informació comercial

La gestió del negoci com a base per generar confiança

- Criteris ètics en la gestió d'inversions
- Control intern i projecte de Solvència II

La relació de CaiFor amb els mitjans de comunicació

Qualitat

Presència territorial del Grup CaiFor

Accessibilitat

La satisfacció del client

- Seguiment permanent de la qualitat de servei: enquestes de satisfacció
- Gestió de consultes i reclamacions

Dinamisme

Nous productes per a noves demandes

Innovació tecnològica constant com a element clau de la qualitat de servei

- Innovació tecnològica clau
- Innovació tecnològica al servei dels clients

Introducció

CaiFor supera els 2,9 milions de clients individuals i els 16.000 clients corporatius i té una presència diversificada i destacada en l'activitat de l'assegurament i la previsió social, gràcies a un model de gestió basat en l'assessorament personalitzat, una oferta de productes amb cobertures àmplies i fiables que garanteixen el compliment dels compromisos adquirits, i un servei àgil, eficaç i de qualitat amb què es respon a les expectatives dels assegurats.

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb els seus clients

Per aconseguir formalitzar els compromisos amb els seus assegurats, CaiFor posa a la seva disposició diversos canals de diàleg, a través dels quals expressen les seves necessitats i expectatives. Tots els temes són respostos per CaiFor mitjançant diferents actuacions, que seguidament es detallen.

Mecanismes de diàleg amb clients	Temes rellevants per a CaiFor	Actuacions de resposta
Oficina d'atenció al client: – Telèfon gratuït – Sistema de cartes al Director General – Correu electrònic Comunicacions rebudes a l'oficina d'atenció al client el 2006: – 360 reclamacions rebudes 438 professionals als Serveis Centrals 332 Assessors Comercials d'AgenCaixa Xarxa de 5.179 oficines de "la Caixa" Més de 47.000 enquestes de satisfacció Anàlisis i estudis de mercat	Seguretat, fiabilitat, solvència i transparència	La protecció de dades personals és un principi d'actuació reconegut i consolidat a CaiFor Incorporació dins del procés de Due Dilligence fet sobre els actius en els quals invertir d'un apartat sobre Inversió Socialment Responsable (ISR) 2.600 milions d'euros han passat la verificació d'ISR Acord amb Analistes Internacionals en Sostenibilitat per avaluar sota demanda l'estat de sostenibilitat de les carteres d'inversions Sistema de control per identificar, classificar i avaluar riscos directes i indirectes Col·laboració amb UNESPA en el desenvolupament d'una Fórmula Estàndard Espanyola dins del projecte Solvència II Participació en el segon estudi d'impacte en solvència a escala europea (QIS 2)
	Accessibilitat i àmplia gamma de productes per cobrir les necessitats d'assegurament i de previsió	Presència en tot l'Estat a través de les més de 5.000 oficines de "la Caixa", dels més de 300 assessors comercials d'AgenCaixa, i per atendre les necessitats particulars del negoci col·lectiu, més de 120 gestors i executius de comptes Accessibilitat als productes i serveis a través d'un servei multicanal: oficines, Internet, telèfon Àmplia gamma de productes dirigits a tot tipus de clients: infància, gent gran, nous residents, pimes i empresaris autònoms, i clients empresa i col·lectius Desenvolupament d'innovadors productes i serveis per donar resposta a les necessitats d'assegurament i previsió social dels clients: SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés; noves prestacions en l'assegurança de vida-risc individual Vida Familiar, nova Llibreta Futur Inversió i nou VidaCaixa Convenis; i nous plans de pensions: PlanCaixa Creixent, PlanCaixa Objectiu, PlanCaixa Invest 14, PlanCaixa Futur 17 i PlanCaixa Triple 5

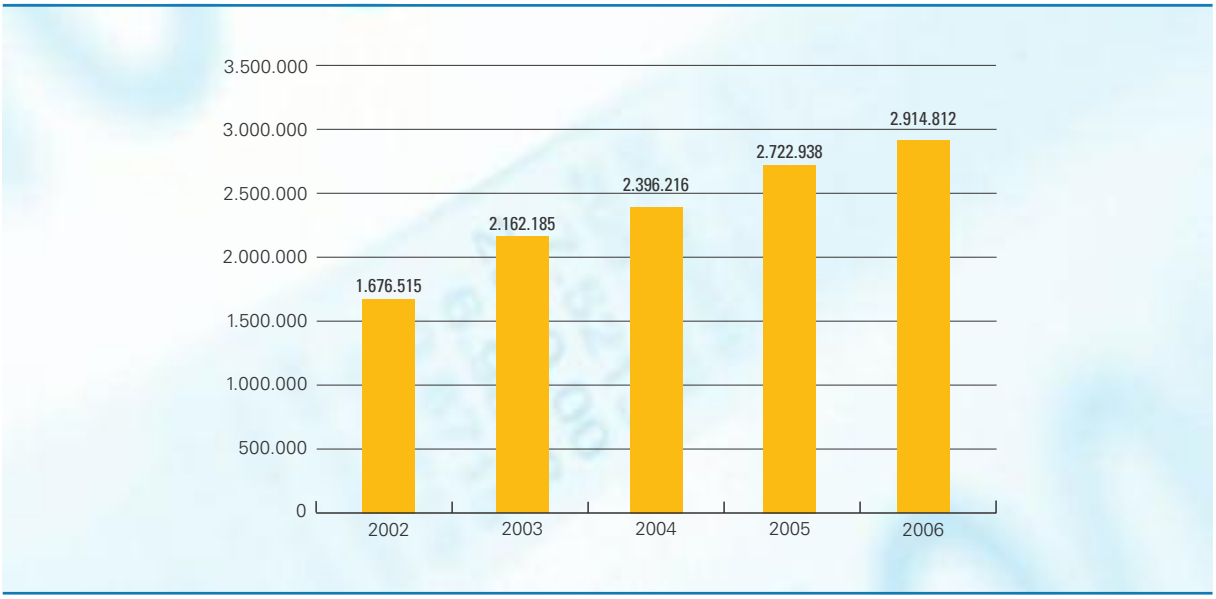
Qualitat de servei	El 2006, la inversió en tecnologia ha arribat als 16 milions d'euros Utilització de la tecnologia mòbil per millorar la comunicació i la transmissió d'informació als assegurats i els proveïdors CaiFor disposa d'un model propi per mesurar la qualitat rebuda pels seus assegurats. Es duen a terme enquestes de qualitat per mesurar el nivell de qualitat de servei rebut per tots els seus clients d'assegurances de la llar

Els clients del Grup CaiFor

Clients Individuals

CaiFor disposa d'una base de clients individuals formada per més de 2,9 milions de persones, provinents de totes les comunitats autònomes d'Espanya i de prop de 200 països diferents. L'evolució en el nombre de clients ha estat constant des del naixement del Grup l'any 1992, i el 2006 ha incorporat 190.000 noves persones. Així mateix, cal destacar que l'antiguitat mitjana dels clients de CaiFor és de 5 anys.

Evolució del nombre de clients individuals de CaiFor

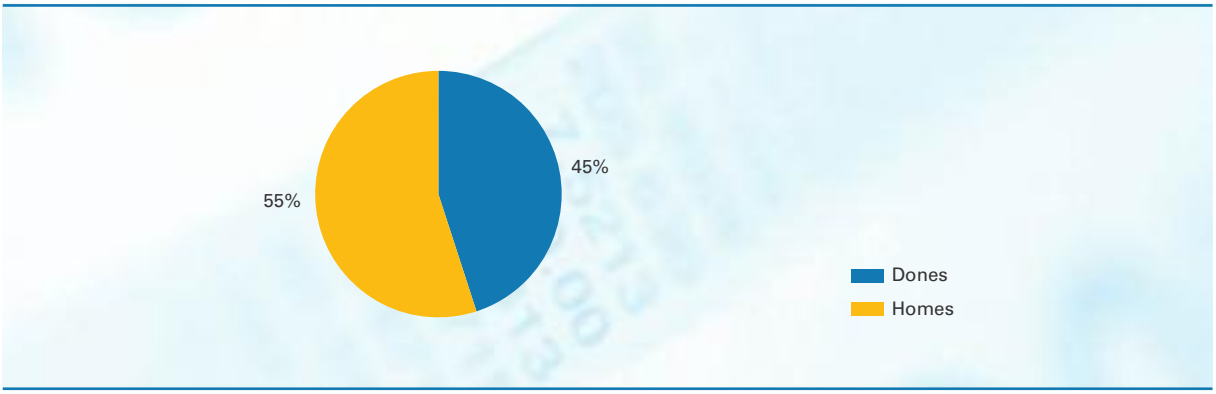


El ventall de productes individuals comercialitzats per CaiFor és ampli, i les assegurances de vida-risc són les que acumulen un nombre més gran de clients, seguides pels plans de pensions i les assegurances de vida-estalvi. Les assegurances de no vida, comercialitzades per SegurCaixa, han mantingut un positiu desenvolupament comercial i també disposen d'un nombre significatiu d'assegurats.

Clients dels productes per a particulars	Nre. de clients (en milers)	% sobre el total de CaiFor
Assegurances de Vida-Risc	1.287	36%
Plans de Pensions Individuals	791	22%
Assegurances de Vida-Estalvi	658	19%
Assegurances de la Llar	633	18%
Assegurances d'Accidents	140	4%
Assegurances de Salut	23	1%

La base de clients individuals del Grup CaiFor és molt heterogènia, ja que disposa de clients de tots els perfils d'edat, perfils socials i procedència geogràfica. Com a conseqüència d'aquest fet, les cobertures demanades són molt diverses, de manera que se sol·liciten aquelles solucions específiques en productes i serveis que millor s'adaptin a les seves necessitats en cada moment. CaiFor treballa constantment per detectar i analitzar aquestes necessitats i així poder oferir aquells productes i serveis que facilitin una millor cobertura.

Perfil dels clients individuals de CaiFor

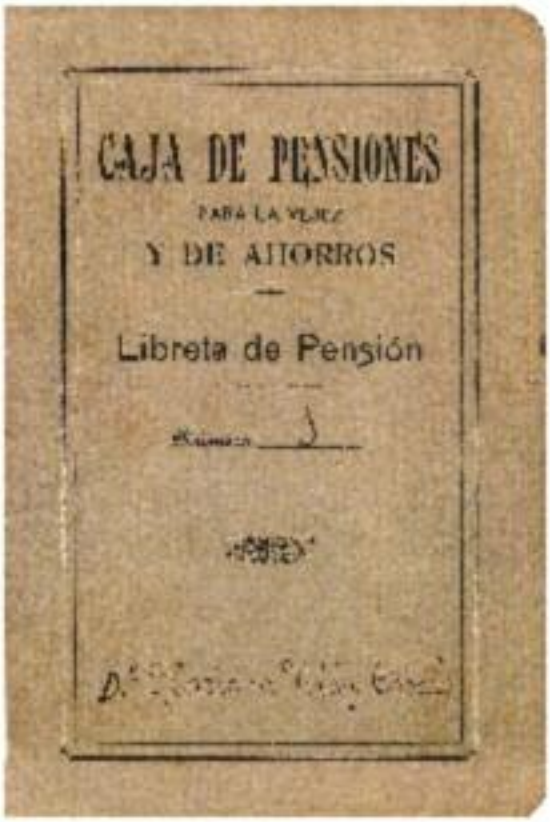


	TOTAL	Dones	Homes
D'1 a 17 anys	1%	1%	1%
De 18 a 25 anys	6%	6%	6%
De 26 a 35 anys	26%	26%	26%
De 36 a 45 anys	27%	27%	27%
De 46 a 55 anys	20%	20%	20%
De 56 a 64 anys	12%	11%	12%
De 65 a 70 anys	3%	3%	3%
De 71 a 80 anys	4%	4%	4%
De 81 a 100 anys	1%	2%	1%
Més grans de 100 anys	0%	0%	0%

CaiFor i la gent gran

Fa més de 100 anys, "la Caixa" va emetre la primera Llibreta Pensió, la qual cosa demostra que la previsió social ha estat una prioritat per a l'entitat des de la seva fundació.

CaiFor va recollir el llegat assegurador de "la Caixa" i, en aquest sentit, proveeix la societat de productes d'estalvi amb els quals generar un capital per afrontar la jubilació amb més garanties. Aquest fet s'ha convertit en objectiu principal.

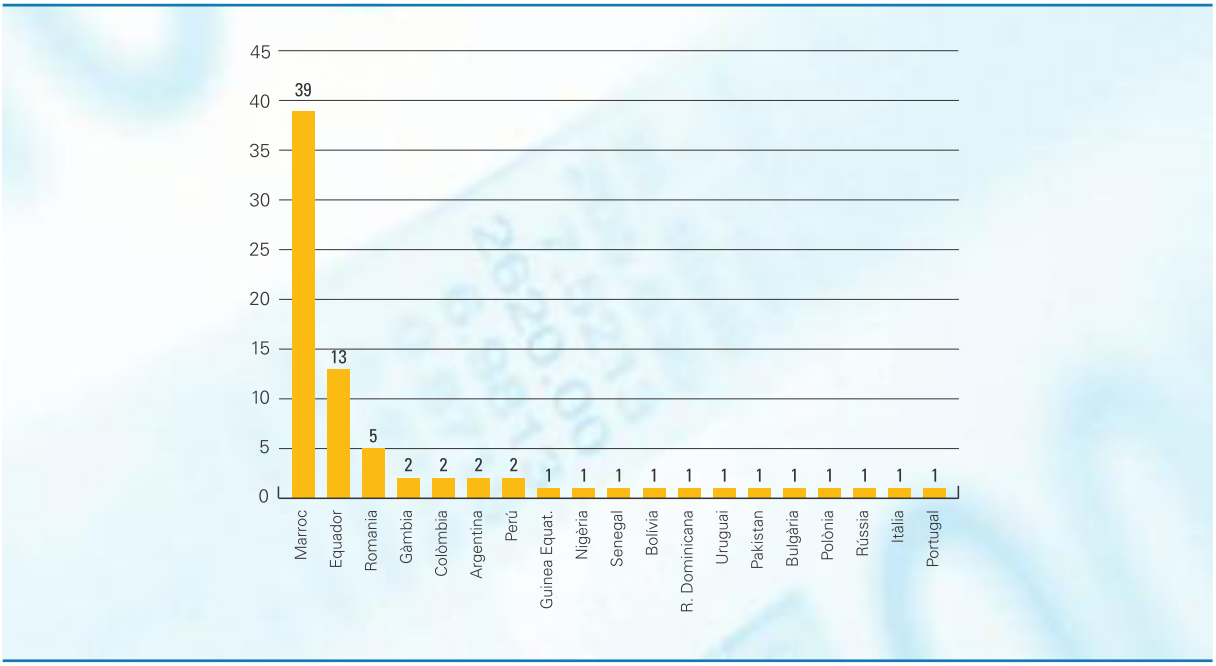


CaiFor i els nous residents

L'entrada de persones procedents d'altres països a Espanya ha estat un factor molt important en els darrers anys, ja que ha modificat la distribució demogràfica al nostre país i ha afegit noves necessitats, pròpies d'aquest col·lectiu de nous residents.

Entre els prop de tres milions de clients individuals del Grup hi ha més de 180.000 clients nous residents, procedents de prop de 200 països diferents. CaiFor presta una especial atenció a aquest col·lectiu, cada vegada més nombrós al nostre país; en aquest sentit, en la cartera de productes del Grup, hi ha algunes assegurances especialment concebudes per satisfer les seves necessitats concretes, com són el **SegurCaixa Repatriació** i el **SegurIngrés**. En total, a través d'aquests dos productes el 2006 es va donar cobertura a més de 60.000 clients, alhora que es van dur a terme un total de 81 repatriacions, gairebé el doble que en l'exercici anterior, a 19 països diferents, essent el Marroc i l'Equador les principals destinacions de repatriació.

Repatriacions efectuades el 2006



CaiFor i la infància

L'activitat asseguradora de CaiFor disposa de productes per a totes les edats i perfils de clients, fins i tot per als infants. La **Llibreta Futur** és l'assegurança dotal del Grup mitjançant la qual un adult pot fer aportacions per generar estalvi per a un menor, amb l'objectiu, per exemple, de finançar estudis, la compra d'un primer vehicle, etc.

CaiFor i les Pimes i els empresaris autònoms

Les necessitats en matèria asseguradora pròpies de les Pimes i dels empresaris autònoms són diferents de les dels grans clients corporatius i també de les dels clients particulars. Per aquest motiu, VidaCaixa Previsió Social disposa d'un equip especialitzat dedicat al disseny i la gestió d'assegurances i plans de pensions específicament desenvolupats per a aquest important col·lectiu. El desenvolupament d'aquesta línia d'activitat ha estat molt rellevant al llarg dels últims exercicis, la qual cosa és el reflex de la ferma aposta efectuada en aquest segment.

Clients Empresa i Col·lectius

D'altra banda, el Grup CaiFor, a través de VidaCaixa Previsió Social, divisió de VidaCaixa dedicada al negoci d'empreses i col·lectius, disposa entre els seus clients corporatius de més de 4.900 grans empreses, de les quals 900 són subsidiàries de multinacionals i entre les quals hi ha 20 empreses cotitzades en l'índex IBEX 35. Així mateix, VidaCaixa Previsió Social disposa entre els seus clients de 80 organismes públics i de més d'11.000 clients Pimes i microempreses, un segment pel qual el Grup està apostant de manera decidida. En total, la base de clients del negoci col·lectiu està formada per més de 16.000 clients.

Confiança

La relació amb els clients basada en la responsabilitat, l'ètica i la transparència

Respecte a la intimitat i la confidencialitat dels clients

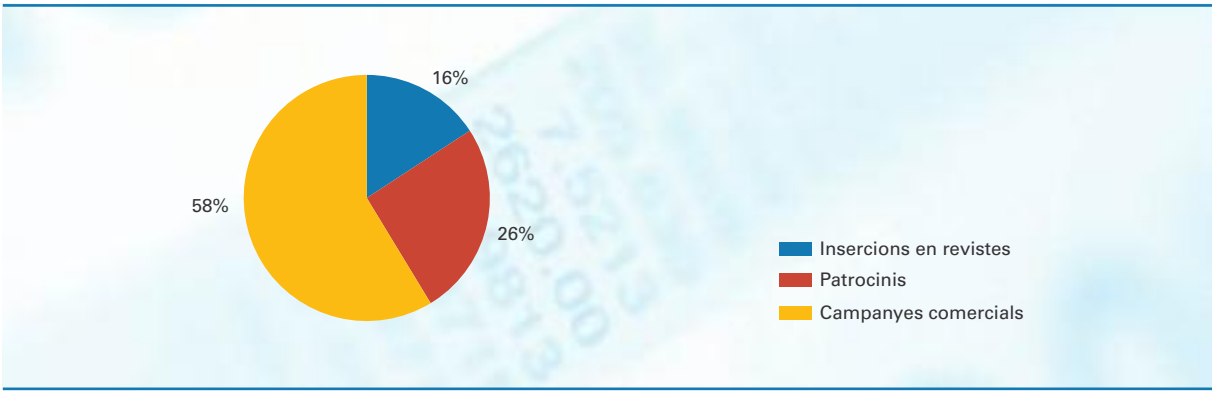
CaiFor compleix de manera rigorosa la legislació vigent en matèria d'intimitat i protecció de dades de caràcter personal. L'entitat té inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal, disposa d'un document de seguretat de compliment obligatori per a tot el personal amb accés a les dades automatitzades de caràcter personal i als sistemes d'informació, i ha adoptat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per mantenir el nivell de seguretat requerit, segons la naturalesa de les dades personals tractades, amb l'objectiu d'evitar-ne l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Ètica i transparència de la informació comercial

CaiFor posa un èmfasi especial en el compliment de la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors. També s'assumeix el compliment del Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO). Així, la publicitat no pot contenir informacions que siguin falses, ambigües, inexactes, exagerades o que, de qualsevol altra manera, puguin induir a error a fi d'enganyar els clients sobre els beneficis del contingut transmès. Igual que en anys anteriors, en l'exercici del 2006, no hi consten informacions o resolucions contràries a entitats del Grup CaiFor en matèria de publicitat o informació de productes.

Durant l'exercici 2006, la inversió publicitària del Grup CaiFor es va dividir entre campanyes comercials, insercions en revistes especialitzades i patrocinis, amb percentatges del 58%, el 16% i el 26% respectivament. La principal inversió es va destinar a la publicitat de nous productes o campanyes comercials dels productes de CaiFor. Entre els patrocinis de l'any 2006 destaca el del *IV Mundialet de Futbol de la Immigració i la Solidaritat*, celebrat a Madrid durant el mes de juliol, l'objectiu del qual era promoure la integració del col·lectiu de nous residents.

Distribució Inversió Publicitària el 2006



La gestió del negoci com a base per generar confiança

Criteris ètics en la gestió d'inversions

Entre les iniciatives que s'apliquen a VidaCaixa pel que fa a la selecció de fons d'inversió, hi ha la incorporació dins del procés de *Due Dilligence* –qüestionari específic per a l'anàlisi qualitativa d'un fons– d'un apartat concret de Sustainable Responsible Investment (SRI), mitjançant el qual es pretén conèixer amb més detall com la gestora avaluada utilitza en el seu procés d'inversió els conceptes de gestió socialment responsable que es consideren importants.

A més, es pretén analitzar si hi ha inversions en el fons que puguin incomplir els requeriments de VidaCaixa i els fons de pensions, com ara les inversions en empreses armamentistes, ja que en aquest cas es paralitzaria la inversió.

En la indústria de fons d'inversió, hi ha gestores que centren gran part de la seva activitat a aplicar criteris de sostenibilitat en les inversions. Avui dia l'oferta no és gaire àmplia i els fons encara es mouen en volums reduïts. A VidaCaixa, s'ha incrementat la inversió en aquest tipus de fons d'una manera gradual, bo i controlant els límits legals de diversificació. Al tancament de l'exercici 2006, la inversió en aquests fons era de 61 milions d'euros, amb un increment de 34 milions d'euros. És important destacar que, addicionalment, 2.600 milions d'euros d'inversió del Grup CaiFor han passat la verificació SRI.

Com a novetats, també el 2006 es va signar un acord de col·laboració amb la consultora Analistes Internacionals en Sostenibilitat (AIS), la principal consultora independent en anàlisi de sostenibilitat. Aquesta consultora emet un ràting de sostenibilitat i avalua l'estat de sostenibilitat d'una cartera d'inversions. Això permet a VidaCaixa oferir a les Comissions de Control de tots els fons de pensions la possibilitat de completar l'informe sobre l'estat de les seves inversions amb una certificació independent emesa per aquesta consultora.

Control intern i projecte de Solvència II

CaiFor disposa d'un Sistema de Control Intern concebut per identificar, classificar i avaluar els riscos directes i indirectes susceptibles d'originar pèrdues per al Grup. Durant l'exercici 2006, CaiFor ha col·laborat activament amb UNESPA en el desenvolupament d'una Fórmula Estàndard Espanyola, en el marc del projecte per al sector assegurador Solvència II, un projecte que té com a objectiu la definició d'un mètode que permeti mesurar correctament quin és el nivell de capital exigit a cada asseguradora en funció del risc assumit, de manera que aquest nivell s'ajusti automàticament a la situació específica de cada entitat. Així mateix, CaiFor ha participat de manera voluntària en el segon estudi quantitatiu d'impacte en solvència a escala europea (QIS 2), promogut pel Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), com a pas previ al calibratge dels factors que incidiran en els nous requisits de capital derivats del projecte de Solvència II.

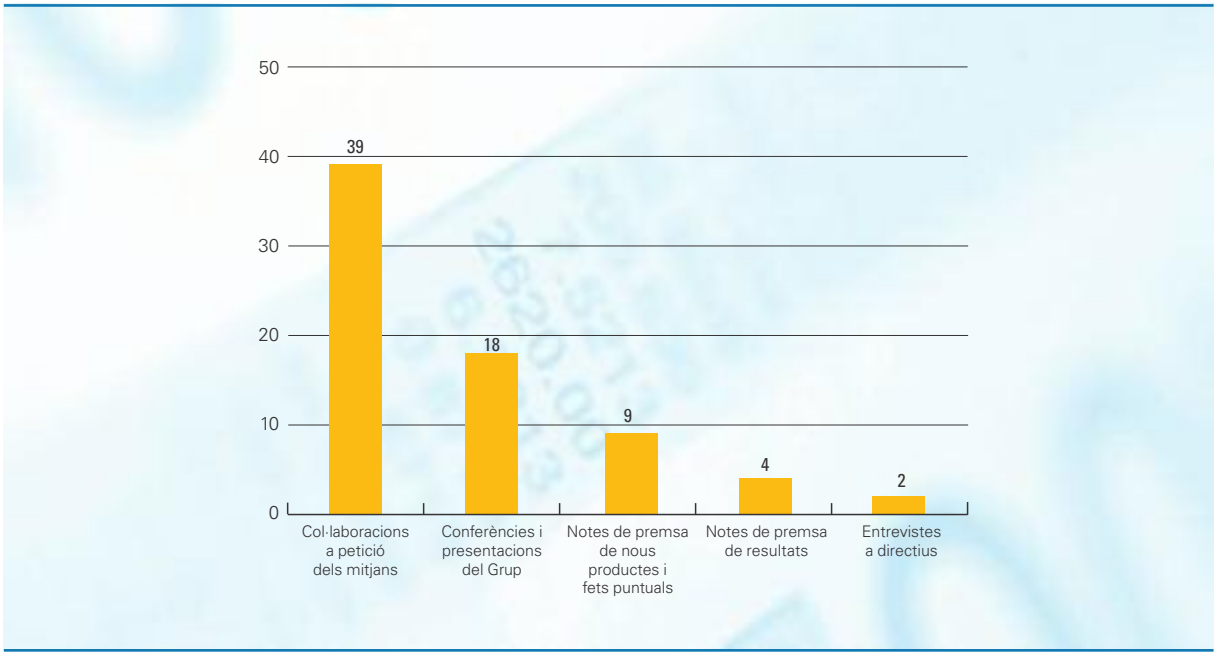
La relació amb els mitjans de comunicació

CaiFor adopta una política de comunicació amb els mitjans basada en el rigor, la credibilitat i la transparència en la informació facilitada. Per dur a terme aquesta tasca de la manera més eficaç, CaiFor disposa de personal dedicat a la gestió de la relació amb els mitjans, que es canalitza i es coordina a través d'una agència externa especialitzada.

Els canals de comunicació del Grup estan permanentment oberts per rebre les consultes i les peticions d'informació procedents dels mitjans de comunicació i dels diferents grups d'interès, els quals sempre són atesos i amb els quals es manté una comunicació freqüent i fluida.

D'altra banda, a l'arxiu de notes de premsa del Grup CaiFor, incorporat a la pàgina web del Grup (**www.caifor.es**), s'hi pot consultar l'històric de notes de premsa del Grup i així accedir a la informació més rellevant d'una manera àgil i directa.

Actes informatius duts a terme per CaiFor el 2006



Qualitat

Presència territorial del Grup CaiFor

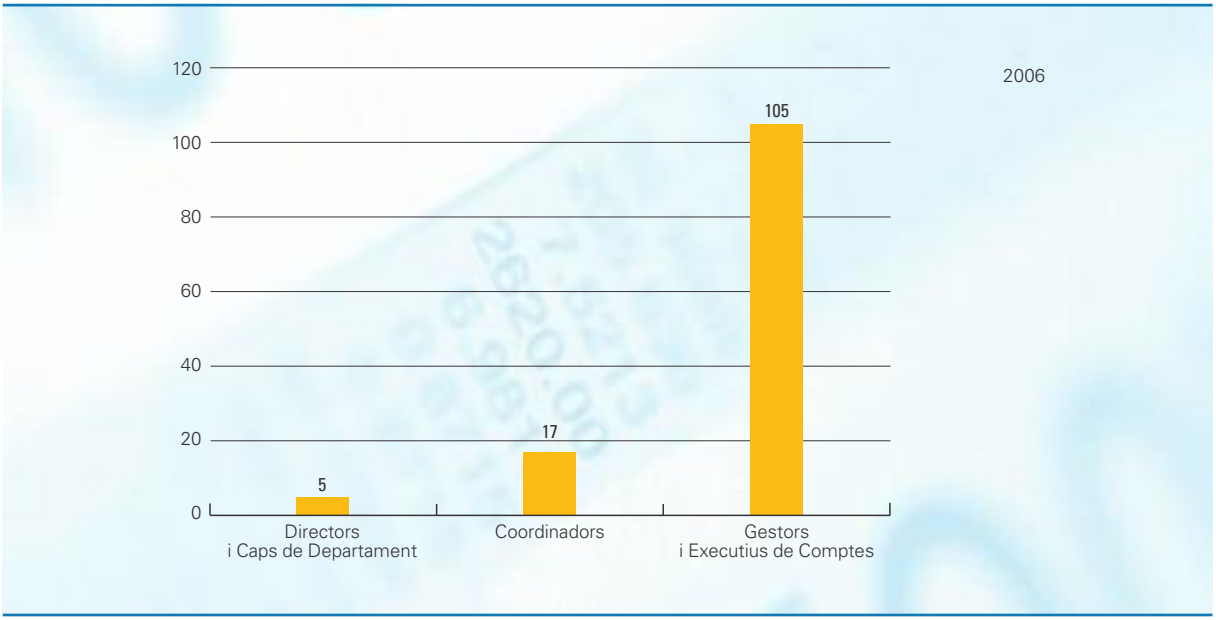
El Grup CaiFor comercialitza els seus productes fent servir una estratègia bancasseguradora que incorpora, alhora, la multicanalitat. El principal canal de distribució de CaiFor són les més de 5.000 oficines que "la Caixa" té distribuïdes per tota la geografia nacional i on es poden contractar tots els productes comercialitzats pel Grup.

A més d'aquest canal de distribució, CaiFor disposa d'AgenCaixa, una xarxa de vendes integrada per més de 300 assessors comercials i 18 delegats comercials especialitzats en la venda de les assegurances i els plans de pensions de CaiFor.

Amb l'objectiu de facilitar l'accés a la contractació dels seus productes per part del nombre més gran possible de clients, gran part dels productes que conformen l'oferta del Grup es poden contractar i gestionar a Internet a través del servei de banca *on-line* de "la Caixa", Línia Oberta. Finalment, el Grup també està desenvolupant el canal de venda telefònic, especialment per l'entrada del Grup en el negoci d'autos.

Pel que fa al negoci col·lectiu canalitzat a través de VidaCaixa Previsió Social, la companyia disposa d'una xarxa comercial pròpia, integrada per més de 120 gestors i executius de comptes altament especialitzats a oferir als clients col·lectius del Grup aquells productes i serveis que millor s'adapten a les seves necessitats particulars. Aquests consultors presten el servei als clients corporatius des de la seu central del Grup i des de la seu de VidaCaixa Previsió Social a Madrid, València i Bilbao.

VidaCaixa Previsió Social: estructura



A més d'aquesta xarxa de consultors experts i fruit de l'adquisició el 2003 del negoci de Swiss Life (España), la companyia disposa d'una àmplia xarxa de contactes entre les principals firmes dedicades a la mediació de productes de previsió social complementària a Espanya, la qual cosa converteix aquest canal de distribució com a molt rellevant per a VidaCaixa Previsió Social.

Accessibilitat

El Grup CaiFor garanteix l'accessibilitat dels seus clients als productes i serveis que comercialitza gràcies a la proximitat de la xarxa d'oficines de "la Caixa", la xarxa financera més extensa del país. L'expansió d'aquesta xarxa al llarg dels darrers anys ha permès que l'entitat sigui present en totes les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants, fet que ha provocat un descens continuat en el nombre d'habitants per oficina, la qual cosa permet oferir als clients una atenció òptima.

D'altra banda, "la Caixa" s'ha marcat l'objectiu de fer totalment accessibles el 100% de les seves oficines, a fi de facilitar l'accessibilitat als serveis financers. Actualment, més de 3.730 oficines –xifra que suposa el 72% del total– ja ho són.

La satisfacció del client

Per a CaiFor, oferir productes i serveis que cobreixin amb qualitat les necessitats dels seus clients és el principal objectiu. Per això, és vital per al Grup conèixer les opinions dels seus clients sobre els productes i serveis que comercialitza, així com ser conscient de les seves necessitats, les quals evolucionen i es modifiquen de manera constant.

Per conèixer aquestes necessitats, les reclamacions i els suggeriments rebuts dels clients constitueixen una font d'informació molt valuosa, a partir de la qual es poden introduir modificacions per corregir prestacions en els productes i identificar els punts que cal millorar per tal d'optimitzar el servei ofert i millorar de manera constant el nivell de qualitat.

Seguiment permanent de la qualitat de servei: enquestes de satisfacció

En cas de sinistre a la llar, un cop finalitzada la prestació del servei d'assistència, es duen a terme enquestes de qualitat amb l'objectiu de conèixer el nivell de satisfacció percebut pels nostres clients i identificar oportunitats de millora. En definitiva, es pretén escoltar el client i donar resposta a les seves expectatives relatives al nivell de servei.

Al llarg del 2006 s'han efectuat prop de 47.000 enquestes a clients atesos per sinistres de la llar, en les quals es pregunta sobre el nivell de servei ofert per la plataforma d'operadors telefònics i pels reparadors, per la rapidesa del servei o del pagament d'indemnitzacions, i en el cas que hi hagi intervingut un pèrit, per la professionalitat del treball que ha dut a terme. Aquestes enquestes es fan de manera sistemàtica des de l'any 2003, amb una millora persistent en el nivell de servei percebut.

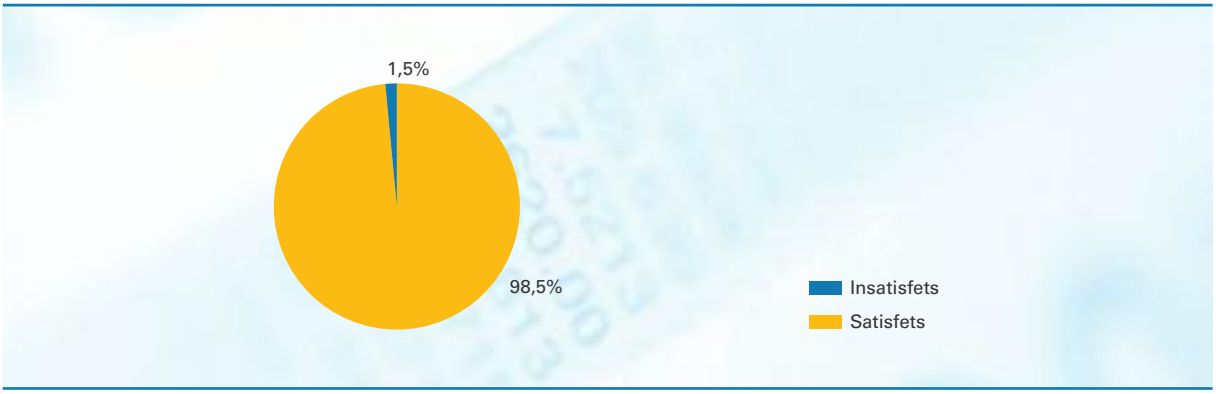
	2005	2006
Nombre d'enquestes de satisfacció fetes	20.051	46.904

Aquest seguiment del nivell de qualitat es duu a terme també en altres serveis: a l'hora de valorar el nivell de servei prestat pels centres mèdics on els clients passen reconeixements previs a la subscripció d'assegurances de vida, el nivell de servei percebut pels clients autònoms que han rebut una prestació per baixa laboral, així com el servei prestat als mediadors que col·laboren en l'àmbit de negoci de VidaCaixa Previsió Social.

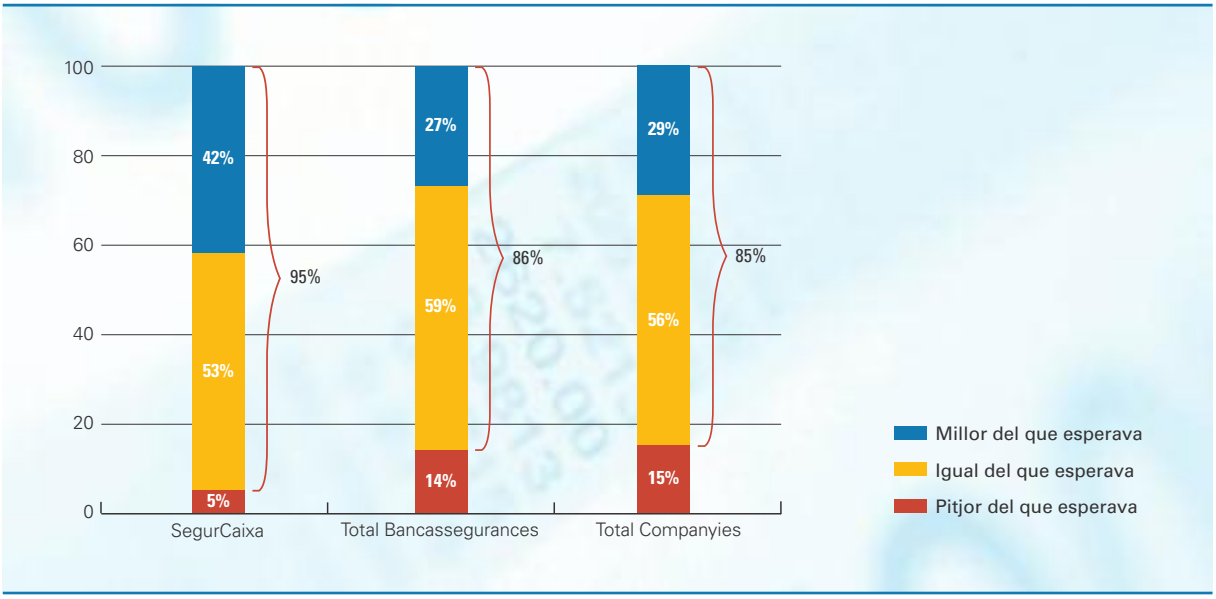
Nivell de satisfacció dels clients de l'assegurança de la llar

A manera d'exemple il·lustratiu de la voluntat de CaiFor per incrementar permanentment el nivell de qualitat del servei ofert, el mes d'octubre l'entitat independent ICEA va publicar l'estudi integral de clients amb sinistre en assegurança multirisc de la llar. Aquest estudi incloïa 16 de les 32 primeres entitats del rànquing sectorial a Espanya i SegurCaixa va ser la companyia que va obtenir una millor puntuació. Com a punts forts de la gestió es van destacar, d'una banda, la rapidesa i la disponibilitat durant la comunicació del sinistre, així com la professionalitat de les persones, i de l'altra, la solució de les reparacions: eficàcia, ordre i neteja, adequació de la reparació a les expectatives dels clients, així com el tracte amable i educat que el client rep del reparador o pèrit.

Percentatge de satisfacció de clients que visiten centre mèdic previ a la subscripció d'una assegurança de vida



El servei que li ha ofert la companyia durant el sinistre, ha estat millor, igual o pitjor del que vostè esperava?

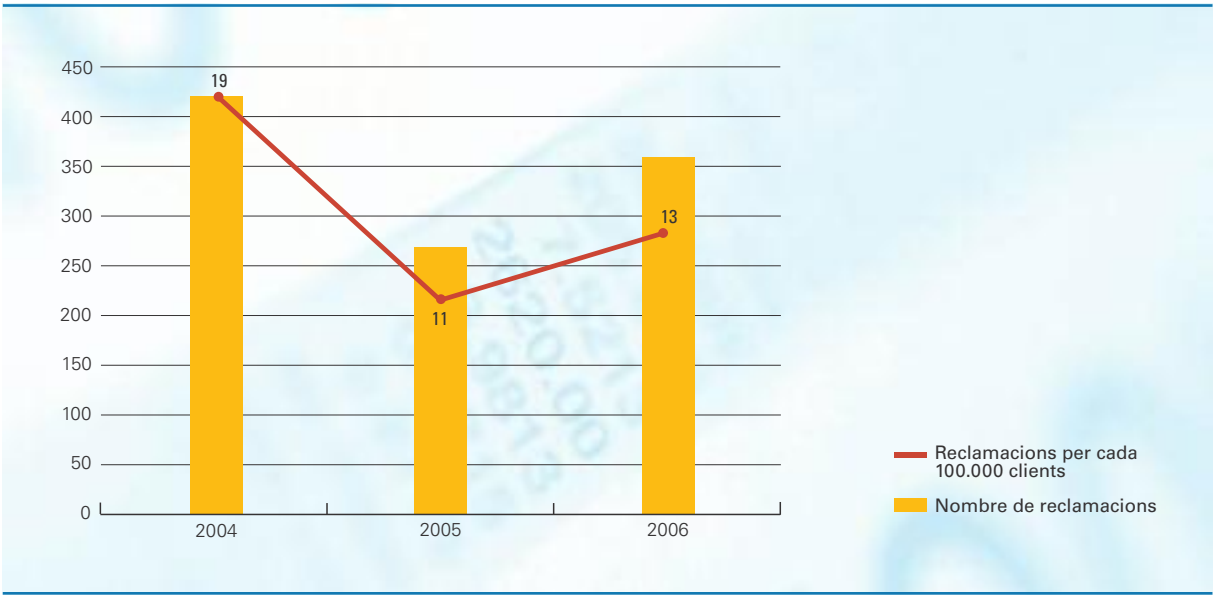


Nota: El 95% dels clients de CAIFOR consideren que el servei que han rebut ha aconseguit satisfer les seves expectatives: concretament, el 53% han rebut el servei que esperaven i el 42% un servei millor del que esperaven, un percentatge notablement superior al 29% que es té per al total del mercat de la llar i al 27% de les companyies bancasseguradores.
Font: Estudi elaborat per ICEA.

Gestió de consultes i reclamacions

Un altre dels aspectes clau és la gestió de reclamacions. El Grup té com a objectiu contestar les reclamacions en el mínim termini de temps possible (2 dies si són reclamacions telefòniques i 5 dies si són reclamacions escrites). Es duu a terme una anàlisi exhaustiva de totes i cadascuna de les reclamacions, al mateix temps que s'identifiquen i es planifiquen accions de millora quan es considera que cal canviar procediments per continuar millorant la qualitat.

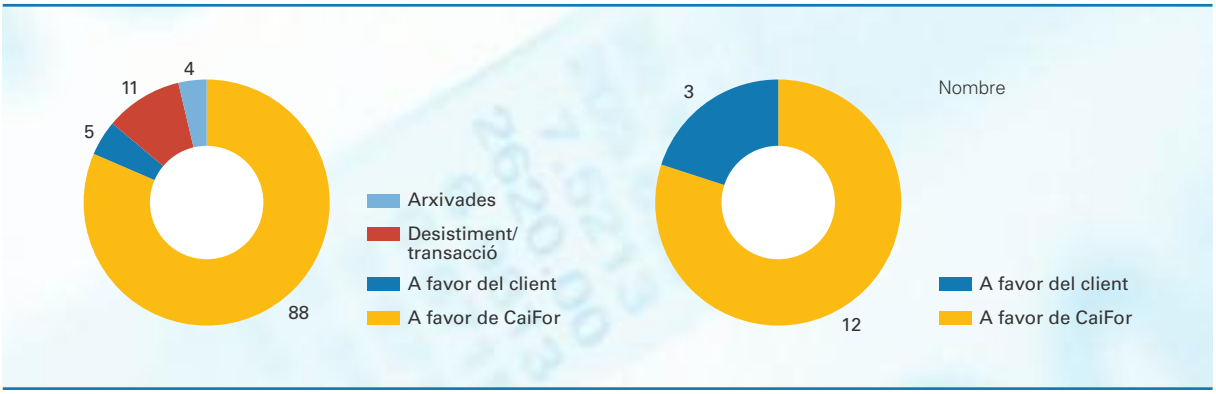
Evolució del nombre de reclamacions



Amb l'objectiu de facilitar al màxim la gestió de les reclamacions dels clients, CaiFor té habilitats diferents canals de comunicació. Aquests són el telèfon, el sistema d'enviament de cartes al Director General, disponible en totes les oficines de "la Caixa", i el correu electrònic, tant a través de la pàgina web de "la Caixa" com de CaiFor. El 2006 es van rebre 360 reclamacions, la qual cosa significa una ràtio de 13 reclamacions per cada 100.000 clients.

A més dels canals interns esmentats anteriorment, CaiFor posa a disposició dels seus clients el servei del Defensor del Client d'Assegurances i la possibilitat d'establir reclamacions davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP). En aquest sentit, el 2006 es van resoldre un total de 123 reclamacions presentades davant aquests organismes, de les quals el 81 % es van resoldre a favor de CaiFor, enfront d'un 5% que van ser resoltes a favor del client.

Reclamacions presentades davant el Defensor del Client

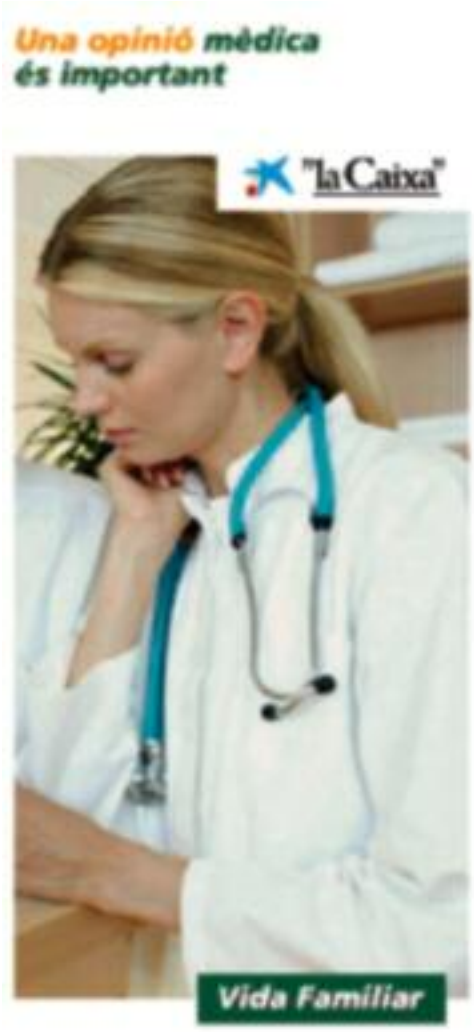


Reclamacions presentades davant la DGAFP

Dinamisme

Nous productes per a noves demandes

El desenvolupament de nous productes i serveis és un procés en el qual sempre s'involucren diversos departaments de l'organització. En línia amb l'objectiu d'incrementar de manera contínua el nivell de qualitat dels productes i serveis oferts, CaiFor presta una especial atenció als canvis en les necessitats dels seus diferents perfils de clients per dissenyar aquells productes i oferir aquells serveis que millor s'hi ajustin en cada moment. En aquest sentit, durant l'exercici 2006, el Grup va introduir en el mercat vuit noves assegurances i plans de pensions individuals, a més de múltiples millores en els serveis oferts.



Pel que fa a les assegurances, el mes de maig VidaCaixa va llançar al mercat la nova **Llibreta Futur Inversió**, una assegurança de vida-estalvi amb la qual es pot generar un estalvi a favor d'un menor. Posteriorment, el mes de juliol, la companyia va iniciar la comercialització d'una nova assegurança de vida-risc vinculada als Préstecs d'Abonament Immediat comercialitzats per "la Caixa", i durant el mes d'octubre es va llançar el nou **VidaCaixa Convenis**, una assegurança de risc per a petites i mitjanes empreses. Addicionalment, el mes de gener es van incorporar noves prestacions en l'assegurança de vida-risc individual **Vida Familiar**.

D'altra banda, un cop més, l'activitat comercial del Grup en l'àmbit dels plans de pensions individuals va ser molt intensa, ja que es van introduir en el mercat cinc nous plans de pensions: **PlanCaixa Creixent, PlanCaixa Objectiu, PlanCaixa Invest 14, PlanCaixa Futur 17** i **PlanCaixaTriple 5**.

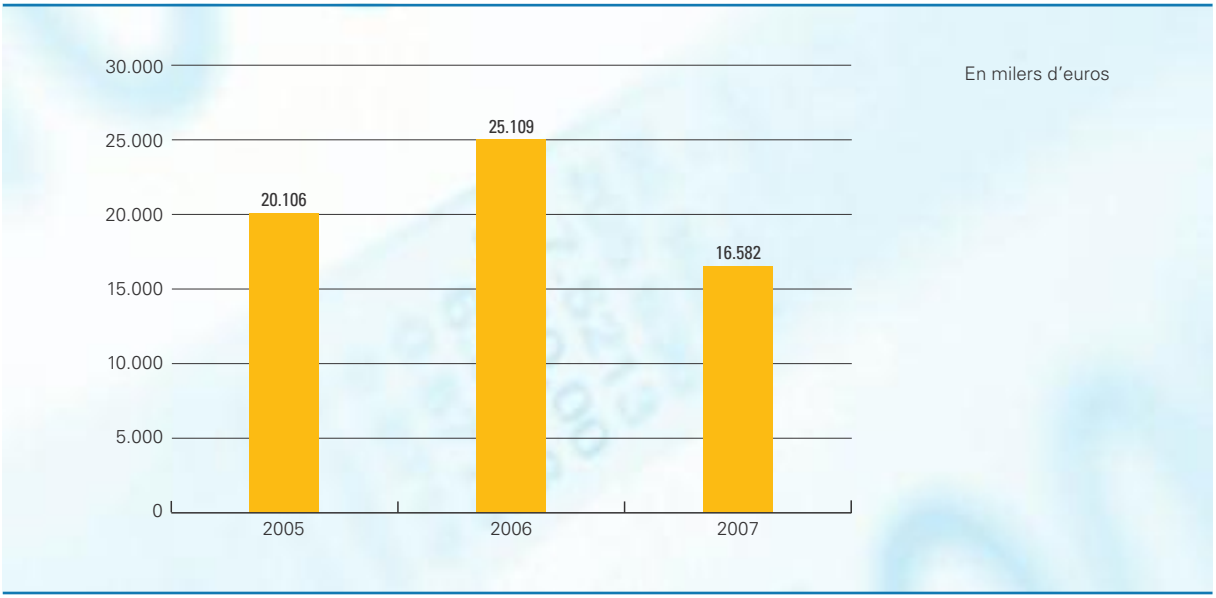
De manera paral·lela, durant l'exercici 2006 es van introduir innovadores millores en els serveis del Grup per millorar la qualitat oferta als clients, com pot ser, per exemple, la concertació i el seguiment telefònics de revisions mèdiques lligades a assegurances de vida-risc.

Innovació tecnològica constant com a element clau de la qualitat de servei

Innovació tecnològica constant

L'ús de la tecnologia per oferir millors productes i serveis als seus clients és un element principal en l'estratègia corporativa de CaiFor. En aquest sentit, durant l'exercici 2006, la inversió total efectuada en tecnologia va ser de més de 16 milions d'euros, canalitzats en múltiples projectes relacionats bàsicament amb l'acció comercial, la millora en la qualitat de servei al client i l'eficiència dels processos. El resultat d'aquests projectes, alguns ja finalitzats i d'altres en fase de desenvolupament i implantació, ha contribuït a la millora de l'eficiència en els processos de treball del Grup CaiFor.

Inversió en innovació tecnològica



Innovació tecnològica al servei dels clients

Moltes vegades, les millores en l'ús de la tecnologia són percebudes de manera indirecta pels clients; això no obstant, durant l'any 2006, CaiFor va implementar diferents innovacions tecnològiques el resultat de les quals en la millora de qualitat de servei va ser percebuda de manera immediata. Una d'aquestes va consistir en la utilització de la tecnologia del telèfon mòbil, per comunicar via SMS la quantia de la indemnització diària pagada en el cas de sinistres en l'assegurança d'incapacitat laboral o en l'assegurança de la llar. Un altre exemple, en el mateix sentit, va ser la utilització d'una trucada enregistrada com a substitut dels qüestionaris de salut en paper en el cas de voler contractar una assegurança de salut o d'incapacitat laboral. Finalment, durant l'exercici 2006 es van introduir millores a la pàgina web de CaiFor, com el nou Glossari de Termes Asseguradors, i a la pàgina web de "la Caixa", amb la introducció de diverses noves funcionalitats relacionades amb el negoci de CaiFor.

"Si piensas que puedes o
que no puedes, siempre
estarás en lo correcto"

03 CaiFor i els seus empleats

Introducció

Elements clau de la relació de CaiFor amb els seus empleats

Característiques de la plantilla del Grup

Confiança

Programa d'acollida per a nous empleats

El diàleg amb els empleats com a font de generació de confiança:

- El Programa Digues+
- Tardes obertes de formació a CaiFor
- Direcció i Lideratge
- Canals de comunicació del Grup amb els seus empleats

Serveis i beneficis socials per als empleats del Grup

- Pla de pensions per als empleats del Grup

Igualtat d'oportunitats i no discriminació

Qualitat

Política, processos i criteris de selecció externs i interns

Formació

- Sistema de Gestió per Competències
- Inversió en formació
- Empleats formats
- Satisfacció dels empleats
- Titulació AgenCaixa

Polítiques de compensació

Seguretat i salut a la feina

– Comitès de seguretat i salut i delegats de prevenció

– Formació

– Pràctiques i campanyes preventives

Dinamisme

Desenvolupament professional

Diversitat

Conciliació de la vida personal i professional

– La jornada laboral al Grup CaiFor

– Possibilitat d'acollir-se a jornada reduïda

Llibertat d'associació i reconeixement de negociació col·lectiva

Introducció

La plantilla de CaiFor està formada per 770 professionals, que posseeixen un alt nivell de motivació, formació i experiència en el camp de l'assegurament i la previsió social.

Elements clau de la relació de CaiFor amb els seus empleats

Per impulsar el desenvolupament professional de les persones que duen a terme la seva feina a CaiFor, s'han utilitzat diversos mecanismes de diàleg amb els empleats al llarg del 2006. Tot seguit es mostra l'esquema de procés de diàleg que ha establert CaiFor amb els seus empleats i els aspectes més rellevants, així com les actuacions desenvolupades per l'organització en aquest àmbit.

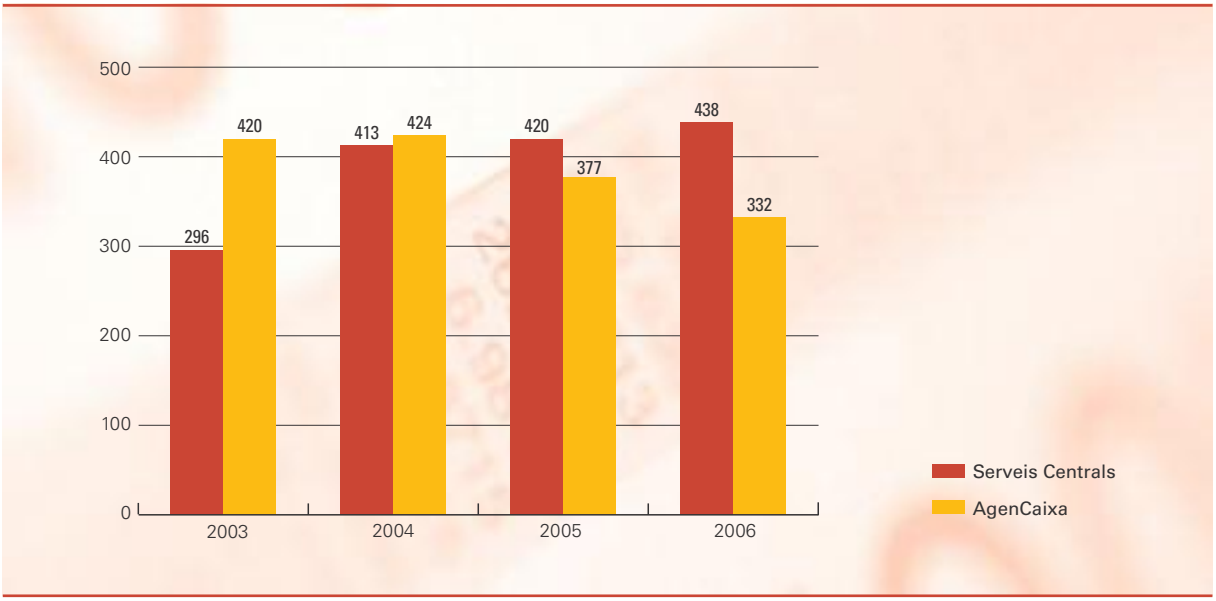
Mecanismes de diàleg amb empleats	Temes rellevants per a CaiFor	Actuacions de resposta
Enquesta de clima laboral amb una participació del 82% de la plantilla Enquesta de qualitat interna amb caràcter semestral amb el 72% de participació de la plantilla Bústia de suggeriments amb més de 300 propostes rebudes Revista interna	Diàleg amb empleats	CaiFor concedeix una importància rellevant a la comunicació amb els seus professionals, per a la qual cosa els transmet els seus valors i escolta les seves demandes i necessitats Periòdicament, CaiFor efectua l'enquesta de clima laboral (l'última es va dur a terme el 2005) S'ha posat en marxa el programa Digues+, per millorar aquells aspectes identificats en el darrer estudi de clima laboral, i el Programa Tardes Obertes de Formació, consistent en la celebració de xerrades sobre temes innovadors de gestió i de desenvolupament personal El 2006 s'han iniciat dos nous programes per millorar la direcció i el lideratge dels responsables i quadres intermedis de Serveis Centrals i els coneixements i habilitats dels Delegats d'AgenCaixa
	Igualtat d'oportunitats, diversitat i integració laboral	La igualtat d'oportunitats entre homes i dones és un principi respectat a CaiFor, que es desenvolupa en funció de l'adaptació de la persona al lloc de treball De les 91 promocions internes, 61 han correspost a dones. De les 76 incorporacions noves, el 60% han correspost a dones A CaiFor, s'hi integren empleats de 7 nacionalitats diferents, a banda de l'espanyola A CaiFor, hi treballen 4 persones amb discapacitat. Aquest aspecte es complementa amb la realització de donacions, la contractació de serveis i la compra de béns a centres especials d'ocupació
	Conciliació de la vida laboral i familiar	CaiFor treballa per facilitar la compatibilització de la vida laboral i familiar dels seus empleats, mitjançant mesures de flexibilització horària i la possibilitat d'acolliment a la jornada reduïda CaiFor ha invertit 1,3 milions d'euros en serveis i beneficis socials per als seus empleats

Selecció, formació i desenvolupament professional	CaiFor aplica el principi d'igualtat d'oportunitats per a la selecció i promoció dels seus empleats, basant-se en aspectes relatius a la capacitació i l'adequació de les persones al lloc de treball La inversió total en formació ha superat els 700.000 euros i s'han dut a terme més de 200 accions formatives, en les quals han pres part el 68% dels empleats de Serveis Centrals i el 100% d'AgenCaixa S'han desenvolupat un total de 78 cursos per millorar el desenvolupament professional, als quals han assistit un total de 152 empleats de CaiFor La retribució variable arriba al 10% del salari brut anual per als empleats de Serveis Centrals i al 42% per als empleats d'AgenCaixa

Característiques de la plantilla del Grup

La plantilla del Grup CaiFor està formada per 770 professionals, el 57% dels quals desenvolupen la seva activitat als Serveis Centrals, mentre que el 43% restant estan integrats a AgenCaixa, la xarxa d'assessors comercials especialitzats del Grup.

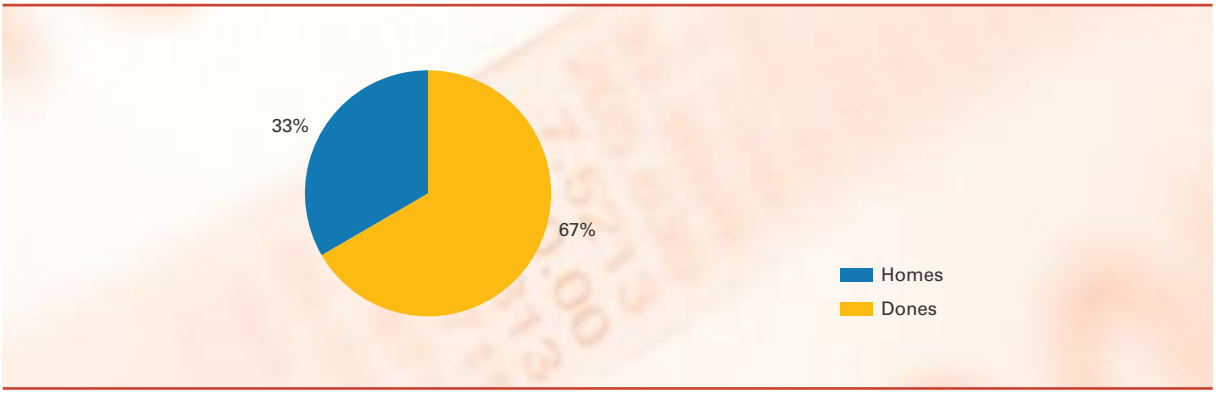
Evolució de la plantilla del Grup



Dues terceres parts de la plantilla del Grup CaiFor són dones i una tercera part homes, i la Línia Intermèdia es troba repartida pràcticament al 50% entre empleats dels dos sexes. Així mateix, el 40% de les Direccions d'Àrea són ocupades per dones.

La plantilla del Grup és jove, amb una edat mitjana de 39 anys, però disposa d'una gran experiència asseguradora. Als Serveis Centrals, la mitjana d'edat de la plantilla és de 38 anys, mentre que a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa és de 41 anys.

Distribució de la plantilla per gènere el 2006



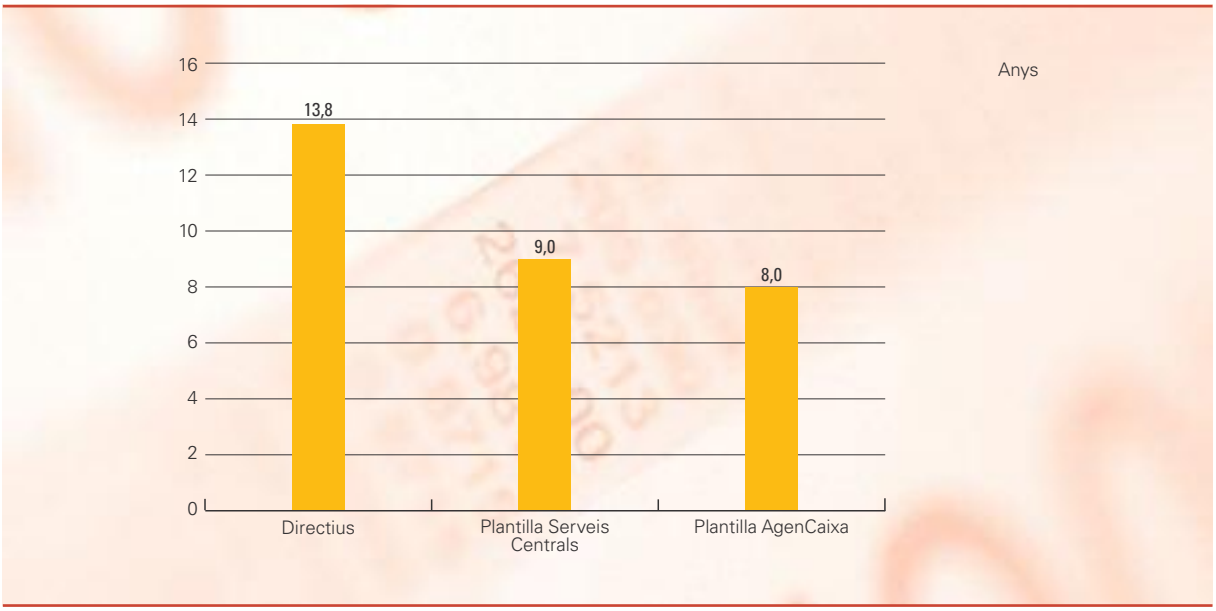
Distribució de la plantilla per franges d'edat

	Serveis Centrals	AgenCaixa	Total
Menor o igual que 30 anys	96	17	113
Entre 31 i 40 anys	212	159	371
Entre 41 i 50 anys	92	113	205
Major que 50 anys	38	43	81

Pel fet de ser un Grup jove, el naixement del qual va tenir lloc el 1992, l'antiguitat mitjana de la plantilla és relativament baixa. Els càrrecs directius són els que mostren una mitjana més gran d'antiguitat.

Entrega del reconeixement pels 25 anys de vinculació al Grup per part del Conseller Delegat, Sr. Tomás Muniesa i del Director General, Sr. Mario Berenguer al Sr. Salvador Busquets.

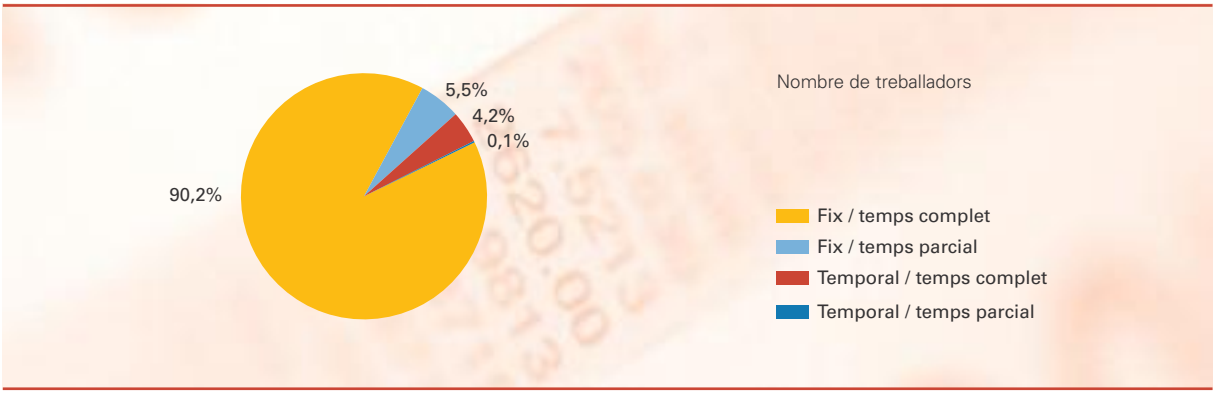
Antiguitat mitjana de la plantilla



El 96% dels empleats del Grup tenen un contracte laboral fix, mentre que el 4% restant tenen contractes temporals.

En relació amb la formació acadèmica, el 65% de la plantilla del Grup disposa de titulació universitària. Concretament als Serveis Centrals del Grup, el 78% del total dels integrants han cursat estudis universitaris, mentre que en el cas d'AgenCaixa aquest percentatge és del 48% dels assessors.

Tipus de contracte



Nivell d'estudis de la plantilla de CaiFor

Nivell d'Estudis	AgenCaixa	Serveis Centrals	Total
Fins a COU	172	94	266
Universitaris mitjans	23	27	50
Universitaris superiors	131	301	432
Màsters	3	14	17
Doctorats	3	2	5
Totals	332	438	770

La positiva evolució comercial del negoci de CaiFor ha suposat un constant increment del volum de recursos gestionats per empleat. Així, el 2006 es va arribar a 34 milions d'euros de volum de negoci gestionat per empleat.

Confiança

Programa d'acollida per a nous empleats

El Grup CaiFor disposa d'un Programa d'Acollida i Seguiment per a les noves incorporacions que recull els objectius següents:

- Facilitar una ràpida integració dels nous empleats al Grup.
- Informar els nous empleats sobre aspectes legals i formals, com la presentació de la companyia, els models de gestió del Grup, etc.
- Situar el nou col·laborador davant les funcions del seu lloc de treball i informar-lo de les rela-

Nous empleats incorporats als Serveis Centrals de Madrid.

cions que ha de mantenir amb altres persones o funcions.

- Fer un seguiment per conèixer com s'està integrant la persona i si s'estan complint les seves expectatives inicials.

Aquesta iniciativa es concreta en un programa de nou mesos de durada, mitjançant el qual s'introdueix els nous col·laboradors en aspectes relacionats amb el projecte empresarial, l'estructura organitzativa del Grup, els models de gestió, etc. A més, aquest programa s'acompanya amb una trajectòria formativa que té com a objectiu facilitar la incorporació del nou empleat al lloc de treball, oferir els coneixements necessaris sobre els productes i serveis del Grup i entendre el funcionament del sector assegurador espanyol.

En el cas d'AgenCaixa, les noves incorporacions reben una exhaustiva formació tècnica i comercial en assegurances i plans de pensions d'un mes de durada, abans d'incorporar-se als seus llocs de treball. Aquesta formació es combina amb pràctiques a les mateixes oficines de "la Caixa", on reben el suport de companys amb més experiència.

Nous empleats incorporats als Serveis Centrals de Barcelona.

El programa d'acollida també incorpora entrevistes de seguiment als quatre i nou mesos de la seva incorporació, amb l'objectiu de conèixer tant el grau de satisfacció dels nous empleats amb el lloc de treball que desenvolupen, com el seu grau d'adaptació al Grup.

El diàleg amb els empleats com a font de generació de confiança

Periòdicament s'efectua a CaiFor el Sondeig d'Opinió i Anàlisi de Clima Laboral, les conclusions del qual són utilitzades per definir les directrius sobre les quals cal fonamentar la política de recursos humans del Grup.

Segons els resultats oferts per l'última enquesta de clima efectuada el 2005, en la qual va participar el 82% de la plantilla, en general, els empleats de CaiFor se senten orgullosos de pertànyer a l'empresa, desitgen mantenir-hi una vinculació en el futur, s'impliquen personalment en la feina i se senten il·lusionats per aconseguir els resultats definits. L'enquesta també reflecteix satisfacció amb el grau d'autonomia de què es gaudeix per organitzar les tasques, així com amb l'accés a la formació requerida en cada lloc de treball.

El Programa Digues+

El Programa Digues+ és un programa de dos anys de durada, la implementació del qual es va iniciar el 2006. Incorpora un conjunt de línies d'actuació, amb iniciatives i projectes orientats a desenvolupar els aspectes susceptibles de millora identificats arran del darrer estudi de clima laboral.

Aquest programa té com a objectius generals els aspectes següents:

- Millorar el grau de satisfacció dels empleats.
- Aconseguir un coneixement més gran dels objectius empresarials i l'estratègia de la companyia entre els empleats i buscar el compromís d'aquests amb la seva consecució.
- Continuar treballant per millorar els sistemes de Direcció i Lideratge.
- Generar un clima laboral més favorable.
- Impulsar la comunicació, el treball en equip i la gestió del coneixement.

El Programa Digues+ inclou el projecte "CaiFor Solidari", una iniciativa de Responsabilitat Social Corporativa que té com a base la gestió i l'organització d'activitats de caràcter social, englobades en tres àmbits d'actuació: la Societat, el Medi Ambient i les Persones.

Tardes obertes de formació a CaiFor

Així mateix, inclòs dins del Programa Digues+, s'ha desenvolupat "El Programa de Tardes Obertes de Formació a CaiFor", en el qual participen de manera voluntària tots aquells empleats que ho desitgin. Les xerrades organitzades el 2006 dins d'aquest programa han estat:

- "L'eficàcia de l'optimisme", a càrrec de Juan Luis Fernández, de la firma consultora Manum, en la qual es va exposar de quina manera la gestió emocional ens pot fer més eficaços en la nostra vida professional i personal.
- "Innovació by example", a càrrec d'Alfons Cornella, de la firma consultora Infonomía, el qual va demostrar mitjançant exemples il·lustratius com milloren les empreses més reconegudes del món a través de la innovació.

Direcció i Lideratge

Amb l'objectiu de treballar en el desenvolupament del lideratge al Grup, s'han desenvolupat dos programes. El primer és el "Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge", destinat en una primera edició a la meitat dels Directors d'Àrea i Caps de Departament de CaiFor. Amb aquesta acció es pretén potenciar la Línia Intermèdia de CaiFor com a líders que equilibren la gestió de les persones i del negoci, i atendre a través del *coaching* també necessitats i particularitats específiques.

El segon és el "Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA)", que consisteix a desenvolupar coneixements i habilitats enfocats a la direcció comercial, gestió de persones i equips i coneixements tècnics.

Canals de comunicació del Grup amb els seus empleats

Establir mecanismes de comunicació fluïda amb els integrants de la plantilla és una prioritat al Grup CaiFor. En aquest sentit, un dels canals de comunicació utilitzats és l'Enquesta de Qualitat Interna feta als Serveis Centrals, que es duu a terme amb caràcter semestral i en la qual la plantilla valora la qualitat dels productes i serveis dels diferents departaments amb els quals interactua en el seu dia a dia. El 2006, la participació mitjana va ser del 72% i es van obtenir interessants conclusions com a resultat. S'hi ofereix la possibilitat d'aportar comentaris o suggeriments. Així, el 2006 es van rebre prop de 80 suggeriments de millora, que van ser traslladats als diferents departaments responsables. A AgenCaixa també es fan enquestes semestrals.

D'altra banda, el Grup manté de manera ininterrompuda la possibilitat que els empleats d'AgenCaixa i del Servei d'Atenció Telefònica facin suggeriments a través de la Bústia de Suggeriments. En total, el 2006 es van analitzar gairebé

300 suggeriments de millora de molt diversos tipus. Tots els suggeriments acceptats són estudiats, i la majoria ja han derivat en importants millores implementades el 2006. A tall d'exemple, 35 dels suggeriments rebuts de la xarxa d'assessors comercials ja estan en funcionament.

D'altra banda, CaiFor disposa d'*Àrea Informativa*, la revista interna dels empleats del Grup, de

la qual es publiquen 4 exemplars l'any i en la qual s'inclouen articles relacionats amb l'evolució del Grup i d'interès general per a la plantilla, com pot ser la presentació dels diferents departaments, la crònica dels darrers esdeveniments, les noves incorporacions o, fins i tot, les aficions més interessants d'alguns dels empleats del Grup.

Així mateix, al final de cada exercici s'organitza un esdeveniment de tancament de l'any, en el qual el Conseller Delegat i el Director General del Grup es dirigeixen a tota la plantilla per retre compte dels principals aspectes de l'evolució del Grup durant l'exercici i apuntar les principals línies d'actuació de l'exercici següent.

Serveis i beneficis socials per als empleats

Per a CaiFor, el compromís adquirit amb els seus empleats no es limita exclusivament a l'abonament d'un salari, sinó que es facilita l'accés dels col·laboradors al següent ventall de beneficis socials:

- Pla de pensions col·lectiu.
- Assegurança d'assistència sanitària i dental.
- Assegurança de vida col·lectiva.
- Ajuda econòmica per als empleats amb fills.
- Subvenció d'estudis universitaris i idiomes.
- Tiquet Restaurant diari en jornada partida per a empleats dels Serveis Centrals.

El 2006, els volums de despesa en partides relacionades amb els complements de la retribució salarial dels empleats han suposat un total d'1,3 milions d'euros, la qual cosa representa aproximadament l'1 % del resultat net obtingut pel Grup al llarg de l'any.

Complements salarials	Cost (milers d'euros)	Empleats beneficiats
Pla de pensions col·lectiu	332	882
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	544	770
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	73	195
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	17	37
Tiquet Restaurant diari en jornada partida Serveis Centrals	365	395

Pla de pensions per als empleats del Grup

La previsió és la raó de ser de l'activitat del Grup CaiFor i, en aquest sentit, la previsió social complementària de l'equip humà de CaiFor és incentivada i impulsada de manera activa. Així, a més de l'assegurança de vida i de les assegurances de salut, CaiFor ofereix als seus empleats la possibilitat d'integrar-se en un pla de pensions col·lectiu d'aportació definida que inverteix en diversos tipus d'actius financers, aplicant criteris d'inversió socialment responsables. Els empleats de CaiFor que ja són partícips d'aquest pla de pensions col·lectiu han d'aportar, com a mínim, l'1% del salari base, amb la qual cosa s'asseguren que el Grup complementarà l'aportació efectuada amb un 3% addicional d'aquest salari base. A finals del 2006, el pla disposava d'un total de 882 partícips, entre empleats en actiu i ex-empleats.

Membres de la Comissió de Control del Fons de Pensions dels empleats del Grup CaiFor.

Igualtat d'oportunitats i no discriminació

CaiFor actua de manera decidida a favor de la igualtat d'oportunitats entre homes i dones i de la no discriminació per cap causa. En aquest sentit, el 2006, d'un total de 91 promocions internes, 61 van correspondre a dones. Així mateix, el mateix any es van produir 76 noves incorporacions, de les quals el 60% van ser dones. D'altra banda, també cal destacar que al Grup CaiFor, i a igualtat de categoria professional, no hi ha diferències en la retribució bruta assignada a dones i a homes.

Les dones a CaiFor

% de dones en l'Equip Directiu	26%
% de dones directives amb fills al seu càrrec	69%
% de dones en llocs tècnics/administratius/comercials	70%

Qualitat

Política, processos i criteris de selecció externs i interns

Els criteris de selecció i promoció dissenyats a CaiFor asseguren la igualtat d'oportunitats entre tots els candidats, sense distincions de cap mena i tenint en compte únicament aspectes relatius a la capacitació i l'adequació de les persones al lloc de treball.

A més de la difusió externa, les ofertes de treball es publiquen internament, a través d'una base de dades accessible per a tots els empleats del Grup i del correu electrònic corporatiu, alhora que s'ofereix a la plantilla la possibilitat de promocionar horitzontalment i verticalment, així com afrontar nous reptes professionals dins de la companyia. El 2006 han promocionat 8 persones a nivell horitzontal.

Addicionalment, i a fi de fomentar l'interès de joves universitaris per la nostra companyia, CaiFor assisteix als Fòrums d'Empreses que tenen lloc en diferents universitats, al mateix temps que s'efectuen diverses presentacions del Grup a fòrums d'estudiants propers al moment d'accés al món laboral.

El 2006, s'han incorporat al Grup un total de 70 persones als Serveis Centrals de CaiFor i 6 a AgenCaixa.

Noves incorporacions i promocions internes	2006
Nre. total de vacants publicades internament	59
Nre. total de nous professionals incorporats	76
% dones sobre noves incorporacions	61%
% homes sobre noves incorporacions	39%
Nre. total de promocions horitzontals efectuades	8
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	91
% empleats promocionats sobre total de la plantilla als Serveis Centrals	21%
% dones sobre promocions internes	77%

Per acabar, i durant l'exercici 2006, el percentatge de rotació es va situar en el 8% als Serveis Centrals i en l'11% a la xarxa d'assessors comercials d'AgenCaixa. El 2006, un total de 91 empleats van promocionar de categoria professional i cal destacar que totes les noves incorporacions van superar el període de prova establert. Pel que fa a la capacitat de retenció del talent, el 66% dels joves titulats superen els dos anys de vinculació al Grup.

Formació

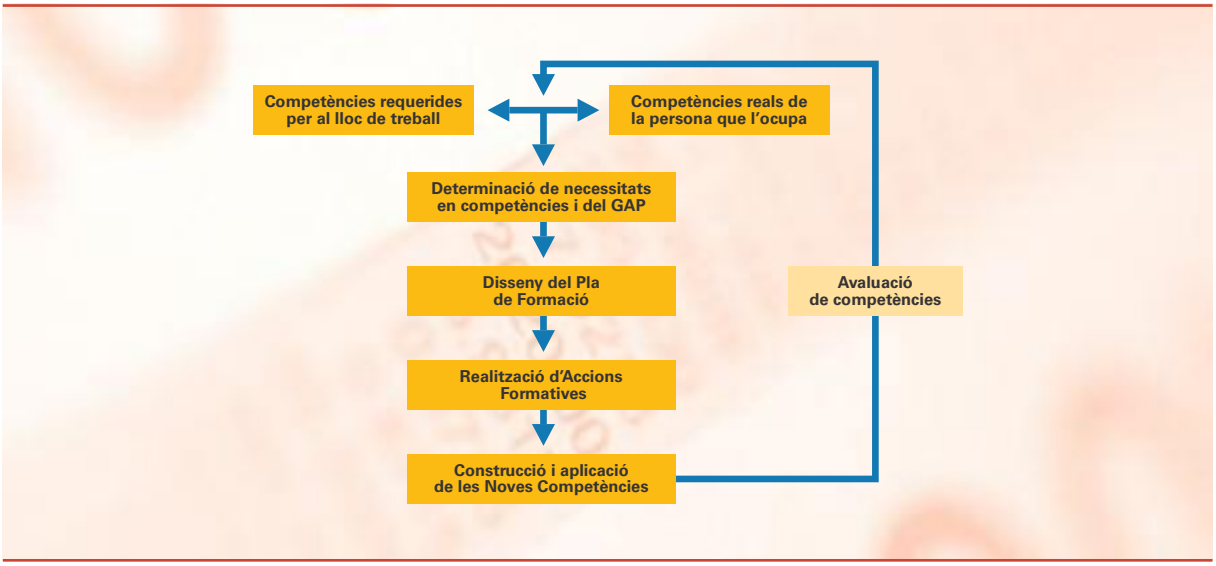
Assegurar que l'execució i els coneixements de totes les persones que componen la plantilla de CaiFor siguin coherents amb l'estratègia del Grup, garantir oportunitats de desenvolupament, i construir i retenir talent, són alguns dels desafiaments en els quals CaiFor treballa de manera intensa. En aquest sentit, la Gestió per Competències és una eina que contribueix a gestionar el Capital Humà del Grup de cara a la consecució d'aquests objectius estratègics.

Les competències són el conjunt de coneixements i actituds que s'han d'aportar a una feina, per tal d'efectuar-la amb l'adequat nivell d'eficiència. Les diferents accions formatives que es duen a terme en aquesta matèria estan orientades al desenvolupament de competències en els àmbits de sistemes d'informació i noves tecnologies, tècniques del sector assegurador, finances, comptabilitat, legislació, màrqueting, gestió, recursos humans i idiomes.

Sistema de Gestió per Competències

La formació basada en competències permet establir una relació directa entre les habilitats requerides per desenvolupar un determinat lloc de treball i els continguts dels programes de formació. En aquest sentit, CaiFor ha desenvolupat un Pla de Formació a tres anys que té com a objectius potenciar el creixement professional i personal dels empleats del Grup, per disposar així dels millors Recursos Humans i millorar la qualitat dels nostres productes i serveis. En conseqüència, es treballa per minimitzar el gap existent entre el nivell de competències requerit en cadascun dels llocs de treball i el nivell de capacitació en aquestes competències de les persones que els han d'ocupar.

Sistema de Gestió per Competències de CaiFor



Inversió en formació

Per desenvolupar aquest pla de formació, a més d'organitzar accions de formació presencials, el Grup CaiFor també disposa d'una plataforma de formació virtual pròpia, Aul@Forum, en la qual poden participar tant els assessors d'AgenCaixa com els empleats dels Serveis Centrals.

Inversió total en formació

Milers d'euros

Serveis Centrals	AgenCaixa
391	327

Percentatge invertit sobre massa salarial

Serveis Centrals	AgenCaixa
1,9%	2,2%

Mitjana invertida per empleat

En euros

Serveis Centrals	AgenCaixa
910	933

CaiFor ha assumit el total del cost de la formació efectuada durant el 2006. Això no obstant, 8 empleats han participat en accions concretes organitzades per UNESPA, l'organització patronal del sector assegurador, les quals han estat objecte de subvenció per part de la Fundació Tripartida per a la Formació en l'Ocupació (antic FORCEM).

Empleats formats

Al llarg de l'exercici 2006, es van desenvolupar un total de 184 accions formatives organitzades a través de cursos presencials i 24 accions formatives en forma de cursos *on-line*. Un total de 643 empleats van participar d'aquestes accions formatives, 293 procedents dels Serveis Centrals i 350 d'AgenCaixa. D'aquesta manera, el 67% de les persones a Serveis Centrals del Grup van rebre formació el 2006, mentre que a AgenCaixa el percentatge va ser del 100%.

Nre. total d'hores de formació

	Serveis Centrals	AgenCaixa
Formació presencial	7.992	4.972
Formació virtual	1.355	7.479
Total	9.347	12.451

Nre. de formadors interns capacitats

Serveis Centrals	AgenCaixa
6	14

Nre. d'empleats que actuen de manera voluntària com a formadors

Serveis Centrals	AgenCaixa
3	103

Satisfacció dels empleats

Amb l'objectiu de conèixer la valoració dels empleats que han assistit a les sessions de formació sobre els seus continguts i la seva metodologia, s'elaboren enquestes de satisfacció, els resultats de les quals són una font de coneixement amb el qual es pot millorar de manera contínua la qualitat de la formació duta a terme al Grup CaiFor. En una escala de l'1 al 7, el 2006 la valoració obtinguda per la formació efectuada va ser de 5,4.

Titulació AgenCaixa

Compromesos amb la formació dels assessors d'AgenCaixa i amb l'objectiu d'atorgar una validesa formal al Pla de Formació que segueixen tots ells quan s'incorporen al Grup, la UOC (Universitat Oberta de Catalunya) ha certificat aquest programa com a "Pla de Formació de Tècnic Comercial en Assegurances", la qual cosa l'equipara a un títol de postgrau universitari. Durant l'exercici 2006, un total de 18 persones han aconseguit la certificació, amb la qual cosa s'han convertit en la primera promoció sortint.

Polítiques de compensació

La política retributiva del Grup CaiFor s'adequa als estàndards del sector i garanteix la igualtat d'oportunitats i l'equitat interna. Es disposa de dos sistemes de compensació diferents, un per al personal tècnic de Serveis Centrals i un altre per a la xarxa d'assessors comercials d'AgenCaixa.

Aquesta xarxa disposa d'un sistema de compensació que combina retribució fixa amb una retribució variable en funció del volum de vendes efectuades i dels objectius definits. Mitjançant aquest sistema es busca optimitzar l'esforç comercial dut a terme per la xarxa de vendes i, alhora, retribuir de manera justa la feina ben executada.

D'altra banda, als Serveis Centrals de CaiFor, a més de la retribució fixa, els empleats disposen d'un sistema de compensació variable per reconèixer l'execució destacada, el grau de compromís i la responsabilitat adquirida. Aquesta compensació variable pot arribar a suposar el 10% del salari brut anual i la seva consecució s'estableix en funció de l'acompliment d'objectius individuals fixats un cop l'any i revisats periòdicament, d'objectius departamentals i dels resultats generals del Grup.

	Serveis Centrals	**AgenCaixa**
% total d'empleats amb retribució fixa individual	100%	
% total d'empleats amb retribució fixa mínima en base a taules salarials	5%	89%
% total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals	100%	
% total d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa	100%	
% de la retribució variable sobre la massa salarial	10%	42%

Seguretat i salut a la feina

CaiFor està fermament compromès amb la seguretat i la prevenció de riscos laborals dels seus empleats. En aquest sentit, el Grup pren totes les mesures necessàries per assegurar les millors condicions de treball en termes de prevenció de riscos per als seus treballadors.

Absentisme per accidents al centre de treball	
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	0
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	2
Nre. total d'accidents amb baixa laboral *in itinere*	8
Nre. total de jornades perdudes	306
Absentisme per malaltia i maternitat	
Nre. total de baixes per maternitat	30
Nre. total de baixes per malaltia comuna	253
Nre. total de jornades perdudes	6.355

Comitès de seguretat i salut i delegats de prevenció

A CaiFor hi ha 3 comitès de seguretat i salut, un al Grup Assegurador, un a AgenCaixa Barcelona i un altre a AgenCaixa Madrid. En total, 12 persones formen part d'aquests comitès. El comitè de seguretat i salut és un òrgan paritari i col·legiat de participació que té com a funció la consulta regular i periòdica de l'empresa en matèria de prevenció de riscos. Aquests comitès es reuneixen, com a norma general, amb una freqüència trimestral o sempre que ho sol·liciti alguna de les seves representacions.

D'altra banda, a SegurCaixa i a la delegació d'AgenCaixa d'Andalusia Oriental hi ha dos delegats de prevenció designats per i entre els representants del personal.

Formació

CaiFor té establert un procediment d'informació i formació teoricopràctica en matèria de prevenció de riscos laborals, l'objectiu del qual és establir les actuacions per impartir la formació en matèria preventiva a tots els treballadors de l'empresa en funció del lloc de treball que ocupin.

Aquesta formació és impartida pel Servei de Prevenció Aliè, de manera presencial. Tots els empleats l'han de rebre i els que no hi poden assistir de manera presencial fan el curs a distància. És molt important que tots els empleats, sense excepció, duguin a terme aquest curs de formació i el Servei de Prevenció Aliè és l'encarregat de validar els cursos efectuats a distància. El 2006 s'han fet un total de 76 cursos de formació.

Pràctiques i campanyes preventives

CaiFor té implementat un sistema de prevenció de riscos per a la salut que té com a objectius:

- Ajudar a aconseguir una cultura comuna entre les diferents àrees i nivells de l'empresa, assegurant així la correcta comunicació pel que fa a la Prevenció de Riscos Laborals.

- Ajudar l'organització en el compliment dels requisits legals.

- Oferir directrius per posar en pràctica i avaluar les estratègies de gestió de Prevenció de Riscos Laborals.

És un objectiu prioritari per a CaiFor aconseguir una adequada implantació del Sistema de Gestió, de manera que s'asseguri que aquest Sistema:

- És una eina integrada en l'activitat de la gestió general de l'empresa.

- Inclou tots els aspectes de l'organització que tinguin repercussió en la Prevenció de Riscos Laborals.

- Assegura que les activitats de l'organització es duen a terme d'acord amb la política en matèria de prevenció definida en forma d'objectius i fites.

El model de gestió es fonamenta en el concepte de "Seguretat Integrada", basat en l'assumpció per part de tots els estaments de l'empresa de la responsabilitat en matèria de Prevenció de Riscos Laborals. En la implantació del Sistema de Gestió hi participen de manera activa tots els empleats, des de les seves respectives competències a l'empresa.

Finalment, CaiFor desenvolupa anualment la campanya preventiva contra la grip i, periòdicament, simulacres d'emergència. Pel que fa a l'activitat assistencial, el 2006 es van efectuar un total de 29 reconeixements mèdics i 50 vacunacions contra la grip.

Dinamisme

Desenvolupament professional

Durant l'any 2006 s'han gestionat 78 cursos, al mateix temps que s'han atès necessitats específiques i concretes individuals de diversos empleats. A aquests cursos han assistit 152 persones, i s'han invertit un total de 1.537 hores de formació.

	Cursos	Alumnes	Hores
Sistemes d'informació i noves tecnologies	9	14	206
Sector assegurador	28	71	614
Finances	26	41	502
Jurídica	10	20	141
Habilitats personals	5	6	74
Total	78	152	1.537

La formació de grau superior, postgraus, màsters i, en general, cursos amb una durada superior a 90 hores, és un tipus de formació per la qual CaiFor aposta com a mesura de desenvolupament professional del seu equip humà. Així, durant el 2006 s'han gestionat 5 accions formatives de grau superior, a les quals han assistit 7 persones i que han suposat un total de 851 hores de formació. Cal destacar que cada any un empleat de CaiFor duu a terme el Màster en Direcció d'Entitats Asseguradores i Financeres, que organitza la Universitat de Barcelona. A més, el 2006, VidaCaixa ha esponsoritzat la primera edició del Curs Superior de Gestió d'Entitats Asseguradores, organitzat per la UIC (Universitat Internacional de Catalunya), al qual han assistit dos empleats de CaiFor.

Diversitat

A la plantilla de CaiFor, s'hi integren empleats de set nacionalitats diferents, a banda de l'espanyola; concretament, el Grup dóna feina a persones procedents de: Portugal, Mèxic, Suïssa, Perú, Panamà i Argentina.

Addicionalment, al Grup, hi treballen 4 persones amb diferents graus de minusvalidesa. En referència a la Llei d'Inserció Social del Minusvàlid (LISMI) i a la reserva del 2% de plantilla per a treballadors amb minusvalideses superiors al 33%, cal esmentar que, davant la dificultat de trobar perfils que s'ajustin a les necessitats professionals del Grup, s'està treballant en el compliment de la legislació vigent amb les mesures alternatives previstes a aquest efecte. Així, es duen a terme donacions o la contractació de serveis o compra de béns a empreses la composició de les quals és de, com a mínim, un 70% de plantilla amb minusvalideses.

Conciliació de la vida personal i professional

CaiFor és conscient de la importància que té la conciliació de la vida laboral i la vida familiar i del repte que això suposa per a la nostra societat avui dia. En aquest sentit, el Grup promou activament iniciatives per facilitar aquesta conciliació, a través de la implementació d'una política de flexibilitat horària que permet modificar l'horari laboral, dins dels límits establerts, amb l'objectiu d'optimitzar al màxim la capacitat d'organització del seu equip humà.

La jornada laboral al Grup CaiFor

Als Serveis Centrals, la jornada laboral és de 1.700 hores anuals efectives en jornada partida d'octubre a maig. L'horari d'entrada a primera hora del dia és flexible, ja que es dóna el marge

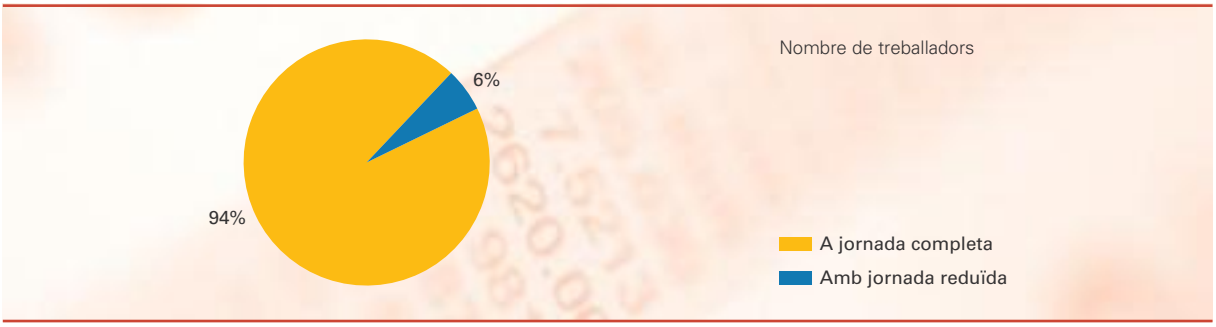
d'una hora entre les 8 i les 9 hores. La mateixa flexibilitat és la que hi ha a l'hora de dinar, en què la pausa pot ser d'una o de dues hores. Addicionalment, el divendres, la jornada de treball és contínua de 8 a 15 hores. Igualment, durant els mesos de juny, juliol, agost i setembre, la jornada és continuada de 8 a 15 hores de dilluns a divendres.

Possibilitat d'acollir-se a jornada reduïda

En certs casos particulars, des del Grup s'ofereix la possibilitat als empleats d'acollir-se a la jornada reduïda. A finals de l'any 2006, i per motius diversos, gairebé el 6% de la plantilla, prop de 45 persones, disposaven d'una jornada laboral reduïda.

El 70% de les jornades reduïdes el 2006 ho van ser per motiu de maternitat, el 2% van ser sol·licitades per poder tenir cura d'algun familiar que ho necessitava, mentre que el 28% restant van respondre a altres motius.

Empleats per tipus de jornada laboral



Llibertat d'associació i reconeixement de negociació col·lectiva

Tots els empleats de CaiFor estan coberts pel Conveni Col·lectiu. Així mateix, al Grup CaiFor hi ha diferents pactes d'empresa que milloren de manera substancial les condicions laborals establertes als convenis sectorials dels empleats.

Pel que fa als canvis organitzatius, no hi ha un període fix per fer-los, però se segueixen els tràmits presents a l'Estatut dels Treballadors. Respecte als canvis que suposin una modificació substancial de les condicions de treball, es compleixen els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.

En total, hi ha 27 empleats que estan involucrats en diversos Comitès d'Empresa. Concretament, a AgenCaixa S.A. hi ha dos comitès, un a Barcelona i un altre a Madrid, un delegat de personal a la Delegació Comercial de Sevilla i dues Seccions Sindicals. L'empresa Grup Assegurador de "la Caixa" A.I.E. disposa d'un comitè d'empresa i un delegat sindical, i a SegurCaixa S.A. hi ha dos delegats de personal. En els diferents comitès d'empresa, hi tenen representació dues associacions sindicals: CCOO i UGT.

El 2006 s'han dut a terme eleccions sindicals a AgenCaixa per a la província de Barcelona, amb un total de 135 electors –35 homes i 100 dones–, en les quals es van escollir 9 representants sindicals.

D'altra banda, CaiFor ha considerat convenient alliberar totalment 2 dels seus empleats (un de SegurCaixa i un altre d'AgenCaixa) per facilitar la seva dedicació a la representació dels treballadors. Amb aquesta finalitat, les dues persones han estat alliberades de les obligacions inherents al seu lloc de treball i dediquen la totalitat de la jornada anual a exercir funcions representatives.

Finalment, cal destacar que el 2006 no hi va haver cap incident relatiu a la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva.

04 CaiFor i la societat

Introducció

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb la societat

Confiança

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

Qualitat

Presència i participació de CaiFor en la societat

Dinamisme

Contribució al desenvolupament econòmic i social

Introducció

Oferir solucions de previsió adequades als diferents moments i circumstàncies de les persones forma part del codi genètic de CaiFor. Fa 100 anys, "la Caixa" ja oferia als seus clients la possibilitat de constituir un fons de jubilació per a la vellesa. Aquesta innovadora resposta a una de les necessitats emergents de la societat, en un temps en què no existia a Espanya aquest tipus de prestació social, és l'embrió de l'activitat actual de CaiFor.

Ara, com llavors, CaiFor manté els compromisos i les promeses.

CaiFor, com a entitat líder del país en termes d'estalvi previsional gestionat i com a grup assegurador, duu a terme una activitat que té un impacte immediat en la societat, ja que gairebé tres milions de persones han dipositat en el Grup la confiança per fer front als diferents esdeveniments que els pugui presentar el futur. Aquest fet exigeix que la companyia adopti una actitud prudent i responsable tant en la prevenció de riscos com en la fixació d'expectatives, i reclama una gestió altament professional i eficient.

A més de les actuacions efectuades de manera directa, CaiFor, a través de la contribució del resultat de la seva activitat asseguradora, participa en el finançament de les diverses activitats socials dutes a terme pels seus accionistes "la Caixa" i Fortis.

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb la societat

Per concretar el seu compromís amb la societat, CaiFor, a través dels seus canals de diàleg, ha mostrat una actitud proactiva per donar resposta a les inquietuds rellevants plantejades pels seus clients, els seus empleats i la societat.

Mecanismes de diàleg	Temes rellevants per a CaiFor	Actuacions de resposta
770 empleats Contacte amb institucions públiques i privades	La funció social de CaiFor	Desenvolupament de nous productes per donar resposta a noves necessitats socials
	Presència i participació institucional de CaiFor en la societat	Promoció d'institucions dedicades a l'estudi social Creació del programa CaiFor solidari Consolidació del programa de voluntariat corporatiu Presència i col·laboració amb institucions socials i acadèmiques Contribució indirecta a les activitats de l'Obra Social de "la Caixa" i de Fortis
	Contribució al desenvolupament econòmic i social	Generació de 147 llocs de treball en els últims cinc anys 41,8 milions d'euros de compres i contractació de serveis a proveïdors diversos

Confiança

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

El compromís de CaiFor amb la societat forma part de la seva identitat corporativa i s'explicita a través de la seva activitat basada en l'assegurament i la previsió social.

Els productes que CaiFor desenvolupa, com l'assegurança de vida o els plans de pensions, són instruments concebuts per donar resposta a necessitats socials universals, com són la protecció enfront de riscos que poden afectar la vida o les pertinences de les persones al llarg de la seva vida o la cobertura davant l'anomenat risc de supervivència, és a dir, l'estalvi finalista amb el qual fer front a l'etapa de jubilació.

Mostra del paper desenvolupat pels productes de CaiFor en la societat són els més de 124.000 sinistres de la llar atesos, les 240.000 prestacions sanitàries gestionades, els més de 1.000 capitals de vida abonats o les més de 20.000 prestacions de jubilació tramitades.

Una altra mostra de la preocupació de CaiFor per oferir productes adaptats a les necessitats canviants de la societat és el llançament constant de nous productes dissenyats per cobrir les necessitats de col·lectius específics de persones.

En aquest sentit, cal destacar els productes següents:

- SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés, per al col·lectiu de nous residents.

- Plans de pensions amb els quals generar un estalvi complementari a la pensió pública de la Seguretat Social.

- L'assegurança de vida-estalvi PVI (Pensió Vitalícia Immediata), que ofereix rendes vitalícies o temporals com a complement ideal de les prestacions percebudes de la Seguretat Social.

- VidaCaixa Previsió Professional, que ofereix una indemnització diària en cas d'incapacitat laboral dels professionals que treballen per compte propi.

- VidaCaixa Convenis, que garanteix als empresaris individuals el compliment dels compromisos amb els seus empleats derivats dels convenis col·lectius.

- Llibreta Futur, una assegurança de vida-estalvi que té com a finalitat generar un estalvi a favor d'un menor.

- Vida Familiar, una assegurança de vida mitjançant la qual s'assegura la viabilitat econòmica familiar en el cas que falti el prenedor.

És especialment rellevant el desenvolupament que promou el Grup de la previsió social complementària, ja que aquest és un aspecte clau en el futur del país.

Qualitat

Presència i participació de CaiFor en la societat

CaiFor sempre ha demostrat un compromís amb la societat, que va més enllà del mateix impacte que té l'activitat asseguradora i de previsió que desenvolupa. Aquest compromís es concreta en la participació i la implicació dels seus empleats en activitats de marcat caràcter social, en el desenvolupament d'activitats de col·laboració amb institucions i organitzacions diverses, en el patrocini d'estudis i esdeveniments amb caràcter social i en les activitats que exerceixen les Obres Socials dels seus accionistes "la Caixa" i Fortis.

La participació social dels empleats de CaiFor: CaiFor Solidari

En el marc del projecte de desenvolupament dels recursos humans del Grup Digues+, al juny del 2006 es va iniciar un programa de Responsabilitat Social Corporativa, obert a tots els empleats de l'organització, amb la finalitat de promoure el sentiment de pertinença a CaiFor, convertint la plantilla en protagonista de l'acció social del Grup. Aquest programa, anomenat "Tu tries", és una iniciativa de caràcter voluntari que ofereix als empleats del Grup la possibilitat de gestionar directament les iniciatives socials de CaiFor promovent actuacions en els àmbits del medi ambient, la societat i les persones, a través d'un pressupost especialment assignat a aquest efecte per la companyia.

Entre els principals objectius del programa cal destacar:

- Generar accions i programes de marcat caràcter social per impulsar la participació dels empleats de CaiFor.

- Promoure i fomentar el desenvolupament de valors socialment responsables dins de l'organització.

- Potenciar el compromís real amb la responsabilitat social corporativa a través de la presa de decisions en algunes línies d'actuació amb la societat.

Per gestionar aquest programa s'ha creat un comitè, anomenat "CaiFor Solidari" i integrat per 18 persones procedents tant dels Serveis Centrals com d'AgenCaixa, que ha estat l'encarregat de definir les següents línies d'actuació:

- CaiFor i la societat: promou la col·laboració amb organitzacions socials i entitats sense ànim de lucre, parant especial atenció a les propostes de l'Associació de Voluntaris del Grup Assegurador de "la Caixa". Entre les diferents activitats desenvolupades en aquest àmbit cal destacar el V Torneig de Nadal "Una cistella solidària", l'objectiu del qual va ser recollir donatius a favor d'UNICEF per a la posada en marxa d'un programa de promoció de l'esport entre els infants de Timor.

- CaiFor i els empleats: promou el desenvolupament d'activitats relacionades amb les arts plàstiques, l'aprenentatge d'idiomes i l'organització d'activitats musicals i esportives. Entre les activitats desenvolupades el 2006, cal destacar el suport als equips de futbol formats per empleats de CaiFor a Madrid i a Barcelona o la Cursa de les Empreses, celebrada a Madrid i en la qual competien empleats de CaiFor sota el lema "Per una vegada, competeix només per esport".

Finalment, cal esmentar el desenvolupament experimentat el 2006 pel programa de voluntariat corporatiu de CaiFor. Aquest programa es vehicula a través de l'Associació de Voluntaris del Grup Assegurador de "la Caixa" i està integrat dins del programa de voluntariat corporatiu de l'entitat.

El programa va néixer el 2005 dins del marc de l'Obra Social de "la Caixa" i consisteix a promoure activitats de voluntariat entre els empleats de CaiFor en coordinació amb l'Obra Social de "la Caixa". El 2006, el programa ha incrementat el nombre de voluntaris adscrits, que han passat de 9 a 17, i ha començat a desenvolupar activitats de col·laboració amb diverses organitzacions i entitats sense ànim de lucre.

Activitats de col·laboració amb institucions i organitzacions

Un exemple il·lustratiu que CaiFor és una organització pròxima i oberta a la societat, són les diverses activitats de relació i de col·laboració amb organitzacions i entitats de caràcter públic i privat. En aquest sentit, CaiFor participa de manera institucional en nombroses activitats, ja sigui formant part d'aquestes entitats o bé promovent accions de col·laboració.

Entre les diferents col·laboracions de CaiFor, cal esmentar:

- Edad & Vida: VidaCaixa és membre promotor de l'associació Edad & Vida, una organització sense ànim de lucre que persegueix la millora de la qualitat de vida de les persones grans i en la qual són presents empreses, institucions universitàries i associacions. L'any 2006 el Grup ha col·laborat activament en la realització i el finançament de l'estudi "Capacitat de l'habitatge en propietat com a instrument de finançament de les persones grans a Espanya", desenvolupat pels investigadors Joan Costa Font, Joan Gil Trasoí i Òscar Mascarilla Miró, del Centre d'Anàlisi Econòmica i de les Polítiques Socials (CAEPS), de la Universitat de Barcelona.

- Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA): és una associació fundada el 1963, l'objectiu de la qual és estudiar i investigar matèries relacionades amb l'assegurança. CaiFor és un dels membres de l'associació entre els quals hi ha un conjunt d'entitats asseguradores espanyoles adherides, que representen el 92% del volum de primes del sector espanyol.

- Genève Association: es tracta d'una organització multinacional sense ànim de lucre formada pels presidents o consellers delegats de 80 de les companyies asseguradores més importants d'Europa, Amèrica del Nord, Amèrica del Sud, Àsia, Àfrica i Austràlia. L'objectiu principal és la investigació de la creixent importància en termes econòmics de l'activitat asseguradora en els principals sectors.

- Centre del Sector Públic – Sector Privat de l'IESE: VidaCaixa és patró d'aquesta associació, a la qual dóna suport en la seva activitat de promoció i investigació del diàleg entre l'Administració Pública i la Societat Civil i les seves institucions i l'intercanvi d'idees i iniciatives. Els resultats obtinguts es difonen a través de conferències acadèmiques, seminaris d'investigació, publicacions, fòrums i col·loquis.

Participació en les activitats de l'Obra Social de "la Caixa" i de Fortis

A través de la contribució al resultat global de "la Caixa" i de Fortis, CaiFor duu a terme de manera indirecta una aportació als recursos

amb els quals es financen, d'una banda, l'extensa Obra Social de "la Caixa" i, de l'altra, els diversos programes d'acció social de Fortis.

En total, el 2006, l'Obra Social de "la Caixa" ha canalitzat més de 302 milions d'euros destinats al finançament de programes socials, de medi ambient i ciència, culturals i educatius, els quals han beneficiat directament un total de 18,6 milions de persones al nostre país.

Fortis també va desenvolupar activitats en l'àmbit de la responsabilitat social el 2006, centrades en la sostenibilitat de la cadena de subministrament, la lluita contra el canvi climàtic i la inclusió social. Les actuacions realitzades inclouen el treball de les fundacions de Fortis, el diàleg amb diferents ONG, la relació de l'entitat amb el sector públic i diverses iniciatives d'esponsorització. El 2006, l'entitat va destinar un ampli pressupost a les donacions i va disposar de 3.766 empleats que van dur a terme accions de voluntariat, involucrats en 398 projectes de diferents característiques en països del Benelux.

Dinamisme

Contribució al desenvolupament econòmic i social

El compromís de CaiFor amb la societat es materialitza també a través de la seva contribució al progrés econòmic i social mitjançant la seva capacitat de generar ocupació i inversions.

CaiFor és l'entitat líder del mercat espanyol de previsió social complementària, amb un patrimoni gestionat en plans de pensions i assegurances de vida que supera els 26.500 milions d'euros. Així mateix, aquest fet es tradueix en la seva capacitat de generar activitat, la qual cosa converteix l'entitat en un important creador d'ocupació del sector assegurador espanyol. En els darrers cinc anys, CaiFor ha generat un total de 147 llocs de treball.

Nre. d'empleats del Grup

	2001	2006
Serveis Centrals	285	438
AgenCaixa	338	332
Total CaiFor	623	770

Una altra de les magnituds importants que cal destacar és el volum de compres i de contractació de serveis de CaiFor, el qual ha arribat el 2006 a la xifra de 41,8 milions d'euros. Pel que fa a la gestió dels compromisos adquirits amb els més de 1.300 proveïdors del Grup, cal subratllar que el seu compliment arriba al 94% d'aquests.

Proveïdors per volum de facturació

Més de 1.000 milers d'euros	4
Entre 1.000 i 300 milers d'euros	19
Entre 300 i 50 milers d'euros	89
Menys de 50 milers d'euros	1.246
Nombre total de proveïdors	1.358

05 CaiFor i el medi ambient

Introducció

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb el medi ambient

Confiança

El compromís de CaiFor amb el medi ambient

Qualitat

Impacte ambiental directe

– Consum intern: indicadors i iniciatives de millora

– Gestió i reciclatge de residus

– Emissions a l'atmosfera

Dinamisme

Sensibilització ambiental

Introducció

CaiFor és conscient de la importància de la preservació del medi ambient i de la sensibilitat social que hi ha al voltant d'aquesta qüestió. L'organització té assumits una sèrie de principis en relació amb el respecte al medi ambient que estan en línia amb allò que estableix el marc legal i, a més, duu a terme de manera voluntària un seguit d'actuacions que van més enllà d'aquest marc.

Elements clau de la relació del Grup CaiFor amb el medi ambient

La sensibilitat de CaiFor envers la preservació del medi ambient es tradueix en una sèrie d'actuacions que es canalitzen de manera integrada des de l'organització i que responen a les inquietuds socials sobre l'entorn.

Mecanismes de diàleg	Temes rellevants per a CaiFor	Actuacions de resposta
770 professionals Xarxa de 5.179 oficines de "la Caixa"	El compromís ambiental de CaiFor	CaiFor té assumits una sèrie de principis que reflecteixen el seu compromís amb el medi ambient Al llarg del 2006 i de manera voluntària, l'organització ha dut a terme 12 actuacions amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de les seves activitats sobre el medi ambient
	Gestió de l'impacte ambiental	Els consums més rellevants de CaiFor són l'energia elèctrica i el paper. En els dos casos, CaiFor ha efectuat el 2006 un seguiment periòdic de consums i ha desenvolupat un conjunt d'actuacions i mesures encaminades a optimitzar-ne l'ús

Confiança

El compromís de CaiFor amb el medi ambient

CaiFor és sensible als aspectes de la seva activitat que estan relacionats amb la sostenibilitat i la preservació del medi ambient. En conseqüència, l'organització té assumits els principis següents, els quals reflecteixen el seu compromís amb l'entorn ambiental:

- Garantir el compliment de la legislació i la normativa ambientals aplicables a les seves activitats.
- Aplicar principis i bones pràctiques mediambientals en totes les seves actuacions.
- Formar i sensibilitzar l'equip humà, fent-lo partícip de la política mediambiental i prioritzant la comunicació i la formació per aconseguir que la gestió mediambiental responsable impliqui tots els membres de l'organització.
- Prevenir actuacions contaminants mitjançant la implantació gradual de les corresponents mesures de millora i la consideració de tots els aspectes necessaris per garantir la protecció del medi ambient.

- Difondre l'operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors de béns i serveis, i assegurar-se que la compleixen quan duguin a terme activitats als centres de treball del Grup.

- Posar a disposició de totes les parts interessades la llista d'accions mediambientals.

Aquest compromís de CaiFor s'ha traduït en un conjunt d'actuacions, majoritàriament voluntàries, que s'han posat en marxa al llarg del 2006 amb la finalitat de minimitzar l'efecte de la seva activitat sobre l'entorn. Entre aquestes actuacions, destaquen les següents:

1. Posada en marxa d'un nou procés de recollida de residus amb la implantació de nous contenidors.

2. Implantació d'un nou procés de dipòsit de residus amb la incorporació de papereres de doble ús.

3. Implementació d'un nou procés de dipòsit i recollida de plàstic.

4. Instal·lació de punts de recollida de piles.

5. Establiment de mesuraments periòdics del paper blanc i reciclat utilitzat i dels residus generats:

   a. kg de paper generat

   b. Nombre de piles

   c. Volum de consumibles d'impressió informàtics

   d. kWh consumits

   e. kg de plàstic

6. Renovació de les pantalles de llum dels Serveis Centrals de CaiFor.

7. Desenvolupament de noves accions encaminades a fomentar l'ús de les escales per part de la plantilla, alhora que es potencia indirectament l'estalvi energètic.

8. Estalvi energètic en climatització a través de missatges de conscienciació en l'ús responsable als usuaris.

9. Publicació del *Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals*, amb l'objectiu de sensibilitzar els empleats sobre la importància de tenir una actitud i una actuació responsables envers el medi ambient. Aquest instrument facilita informació i bones pràctiques sobre els temes següents:

- L'ús responsable del material d'oficina
- La gestió i el tractament adequat de residus
- L'estalvi energètic
- L'estalvi d'aigua

10. Comunicació interna a través de la revista interna del Grup, Àrea Informativa, de les millores efectuades.

11. Implementació de l'ús majoritari del paper reciclat.

12. Inclusió d'una clàusula, en els nous contractes amb proveïdors de Serveis Generals, que promogui el bon ús dels recursos i les bones pràctiques en matèria de gestió ambiental per part seva.

Qualitat

Impacte ambiental directe

Consum intern: indicadors i iniciatives de millora

CaiFor té la voluntat de donar una resposta integral als aspectes ambientals que es deriven de la seva activitat. Si bé els impactes generats com a conseqüència de l'activitat de CaiFor no són gaire significatius, l'organització els té en compte en la seva gestió i posterior seguiment. En aquest sentit, els consums més rellevants són els d'energia elèctrica i paper.

Amb l'objectiu de minimitzar l'impacte, el 2006 s'han invertit més de 32.000 euros en mesures a favor del reciclatge efectiu, que s'han dedicat principalment a millorar la recollida selectiva de paper, plàstic i altres residus.

Paper

El paper és el principal residu generat per l'activitat de CaiFor. Al llarg del 2006, el consum total de paper per part dels empleats de CaiFor ha estat de 29,3 tones. Aquest consum suposa un total de 38 kg per empleat i un increment del 19,44% respecte a l'any 2005. Aquest augment del consum de paper es deu fonamentalment a l'increment d'empleats de l'any 2006. Per compensar el creixement del consum s'han dut a terme un conjunt d'actuacions, entre les quals destaquen:

- La introducció a finals del 2006 de paper reciclat en convivència amb el paper blanc tradicional, la qual cosa ha suposat que, del total de paper consumit, el 6,7% hagi correspost a paper reciclat.
- La incorporació de serveis per reduir el consum de paper, com ara l'enviament i la recepció de faxos escanejats per ordinador.
- La substitució d'equipaments tradicionals d'impressió per nous equips multifuncionals que faciliten l'escaneig de documents, evitant d'aquesta manera la impressió en paper.

Així mateix, CaiFor treballa a favor de la sensibilització dels seus empleats envers conductes socialment responsables en matèria de preservació ambiental. En aquest sentit, a través del *Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals* –a disposició de tots els empleats–, es promouen diverses accions com la impressió i la fotocòpia de documents a doble cara o la reutilització de paper copiat o imprès únicament per una cara, a més de la priorització de l'escaneig de documents per davant de la impressió en aquells casos en què això sigui possible.

Aigua

El consum d'aigua dels edificis de Serveis Centrals de CaiFor s'aprovisiona directament de la xarxa municipal. El 2006, s'han consumit un total de 3.179 metres cúbics a l'edifici de CaiFor a Barcelona.

Energia elèctrica

CaiFor s'ha fixat l'objectiu de racionalitzar el consum d'energia a les seves seus corporatives. En aquest sentit, el 2006, les iniciatives assumides per l'organització han ofert resultats positius tenint en compte els indicadors de consum total. Així, el consum d'energia elèctrica ha experimentat una reducció del 9,6% respecte al consum de l'any 2005, de manera que l'energia elèctrica total consumida el 2006 ha estat d'1,29 milions de kWh als edificis de Serveis Centrals de Barcelona i Madrid. Aquestes dades suposen una reducció de 312 kWh de consum d'energia elèctrica per empleat, la qual cosa és conseqüència directa de l'establiment de diferents mesures per conscienciar sobre l'estalvi d'energia.

Consum de gasoil

El consum de gasoil és molt baix, atès que CaiFor no disposa de grups electrògens propis. Únicament n'hi ha un a la seu dels Serveis Centrals de Barcelona, el qual s'utilitza de manera molt excepcional.

Gestió i reciclatge de residus

Els residus generats per l'activitat pròpia del Grup CaiFor suposen un impacte menys significatiu sobre el medi ambient que si es tractés d'una empresa del sector industrial. Malgrat això, l'organització s'assegura que el tractament i la gestió de les deixalles es duguin a terme d'acord amb la normativa vigent. En aquest sentit, als edificis de Serveis Centrals, s'hi han disposat elements de recollida selectiva per a paper, cartró i plàstic. Per a la resta d'elements contaminants, com poden ser piles, bateries, fluorescents, cartutxos de tòner, equips informàtics i equips de comunicació, s'han establert acords amb gestors especialistes autoritzats que s'encarreguen de la seva correcta gestió i posterior reciclatge.

Residus generats als Serveis Centrals per al seu reciclatge

Tipus de residu	2006
Paper (kg)	22.612
Plàstic (kg)	896
Cartutxos de consumibles d'impressió (unitats)	453
Piles (kg)	23

Emissions a l'atmosfera

L'activitat pròpia de CaiFor no té un impacte directe significatiu sobre el medi ambient pel que fa a emissions a l'atmosfera. Malgrat això, les emissions indirectes es deriven fonamentalment del consum elèctric i de la realització de viatges per part dels seus treballadors.

Respecte a la realització de viatges, el quilometratge total efectuat pels empleats del Grup el 2006 va ser de 463.000 km. D'altra banda, el grup electrogen de la seu dels Serveis Centrals del Grup a Barcelona va estar funcionant durant un total de 26 hores el 2006. Tenint en compte que el seu consum de gasoil és de 40 litres per hora, el consum total de gasoil va ser de 1.040 litres.

Dinamisme

Sensibilització ambiental

CaiFor és conscient de la importància que té la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient. Per tangibilitzar aquest compromís, CaiFor duu a terme una feina de sensibilització específica per tal que els seus empleats siguin els qui executin els compromisos assumits voluntàriament per l'organització.

El 2006 ha estat el primer any en què s'ha iniciat un procés de sensibilització intern, basat en 12 accions, que ha consistit en la publicació i la difusió interna del *Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals*. La distribució d'aquest catàleg a tota la plantilla, efectuada a través del correu electrònic, es va aprofitar per motivar la posada en marxa de les 12 accions, al mateix temps que es va transmetre el missatge que un petit gest de cadascun dels empleats pot semblar insignificant, però unint-los tots segur que l'impacte serà molt rellevant.

Addicionalment, tots els empleats tenen accés a través dels sistemes d'informació corporatius a continguts sobre mesures i actuacions per preservar el medi ambient.

06

Informe de verificació i indicadors del Global Reporting Initiative (GRI)

El present Informe de Responsabilitat Social Corporativa de CaiFor ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative, publicada el 2006 i coneguda com a G3.

Considerem que l'Informe de Responsabilitat Social 2006 de CaiFor posseeix els requisits associats a la Qualificació A d'Aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix les especificacions associades al nivell A de G3 pel que fa a Perfil, Enfocaments de Gestió i Indicadors d'Acompliment.

El present Informe de Responsabilitat Social Corporativa de CaiFor no ha estat verificat externament, però hi ha la voluntat de procedir a la verificació de l'Informe de Responsabilitat Social Corporativa corresponent en el futur.

	Nivell de qualificació	**C**	**C+**	**B**	**B+**	**A**	**A+**
Desenvolupament de l'estàndard	Perfil G3	Informen sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificat externament	Reportar de tots els criteris llistats per al nivell C i a més: 1.2., 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificat externament	El mateix requeriment que per al nivell B	Informe verificat externament
	Enfocament de gestió G3	No es requereix		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors		Enfocament de gestió per a cada categoria d'indicadors	
	Indicadors de desenvolupament i suplementaris del sector (G3)	Reportar un mínim de 10 indicadors de desenvolupament, incloent-hi almenys un de cada dels indicadors: social, econòmic i ambiental.		Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, almenys un de cada dels indicadors: econòmic, mediambiental, drets humans, treball, societat i responsabilitat de producte.		Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement respecte al principi de materialitat: a) informant de cada indicador; b) explicant la raó per a la seva omissió.	

CONTINGUTS GRI G3		
1. Estratègia i anàlisi		**Pàgines de l'Informe**
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia	Carta del president de l'Informe Anual + 7
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats	12-13, 33-34, 55, 64
2. Perfil de l'organització		
2.1	Nom de l'organització	Informe Anual
2.2	Principals marques, productes i/o serveis	13-16 + Informe Anual
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs)	Informe Anual
2.4	Localització de la seu principal de l'organització	Informe Anual
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països en els quals desenvolupa activitats significatives o els quals siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria	21-22
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	Informe de Govern Corporatiu
2.7	Mercats servits (incloure zones geogràfiques, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris)	13-17 + Informe Anual
2.8	Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: • Nombre d'empleats • Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) • Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) • Quantitat de productes o serveis prestats	34-37 + Informe Anual
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, estructura i propietat de l'organització, inclosos: • La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)	"Els canvis significatius produïts el 2006 figuren reflectits en els diferents capítols de l'Informe de RSC i l'Informe Anual"
2.10	Premis i distincions rebudes durant el període informatiu	Carta del president de l'Informe Anual
3. Paràmetres de la memòria		
3.1	Període cobert per la informació de la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural)	Carta del president de l'Informe Anual
3.2	Data de la memòria anterior més recent	Carta del president de l'Informe Anual
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.)	Carta del president de l'Informe Anual
3.4	Punt de contacte per qüestions relatives a la memòria o al seu contingut	Interior contraportada
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que facin servir la memòria	7-8, 12-13, 33-34, 55, 64
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex.: països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors)	Carta del president de l'Informe Anual
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria	"No hi ha limitacions de l'abast o cobertura de l'Informe"
3.8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (*joint ventures*), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	"El perímetre de l'Informe és el Grup CaiFor"

3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per efectuar càlculs, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria	"En tots els capítols de l'Informe"
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci, o mètodes de valoració)	"No s'ha produït reformulació"
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria	"No s'han produït canvis significatius"
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics en la memòria	Taula d'indicadors del GRI
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou en l'informe de verificació en la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació	"L'Informe no ha estat verificat externament"
4. Govern, compromisos i participació de grups d'interès		
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització	Informe de Govern Corporatiu
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, en aquest cas, la seva funció dintre de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquen)	Informe de Govern Corporatiu
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius	Informe de Govern Corporatiu
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu + 41-42
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (inclòs l'acompliment social i ambiental)	Informe de Govern Corporatiu
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu
4.7	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics	Informe de Govern Corporatiu
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació	Informe de Govern Corporatiu + 5-7
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, inclosos riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis	Informe de Govern Corporatiu
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte l'acompliment econòmic, ambiental i social	Informe de Govern Corporatiu
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució	19
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi	56-59

4.13	Principals associacions a les quals pertany (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i en els quals: • Sigui present en els seus òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques	58-59
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs	8
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es comprometi	8
4.16	Enfocaments adaptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès	7-8, 12-13, 33-34, 55, 64
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en la qual ha respòs l'organització a aquests en l'elaboració de la memòria	7-8, 12-13, 33-34, 55, 64

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ	
Dimensió econòmica	**Pàgines de l'Informe**
Acompliment econòmic	Informe Anual
Presència en el mercat	Informe Anual
Impacte econòmic indirecte	Informe Anual
Dimensió ambiental	
Materials	66-68
Energia	66-68
Aigua	66-68
Biodiversitat	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
Emissions, vessaments i residus	68-69
Productes i serveis	64-66
Compliment normatiu	64-66
Transport	69
Aspectes generals	64-66
Dimensió social - Pràctiques laborals i ètica en el treball	
Ocupació	34-37, 44-45
Relació empresa/treballadors	39-43
Salut i seguretat en el treball	48-49
Formació i educació	45-47, 50
Diversitat i igualtat d'oportunitats	43
Dimensió social - Drets humans	
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	42-43
No discriminació	43
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	51
Abolició de l'explotació infantil	Atès l'àmbit d'actuació de CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc
Prevenció del treball forçós i obligatori	Atès l'àmbit d'actuació de CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc
Queixes i procediments conciliatoris	39-42
Pràctiques de seguretat	48-49
Drets dels indígenes	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
Dimensió social - Societat	
Comunitat	53-61
Corrupció	19
Política pública	Informe de Govern Corporatiu
Comportament de competència deslleial	No hi ha procediments oberts contra CaiFor per pràctiques d'anticompetència

Compliment normatiu	Informe de Govern Corporatiu
Dimensió social - Responsabilitat de producte	
Salut i seguretat del client	17-18
Etiquetatge de productes i serveis	17-18
Comunicacions de màrqueting	17-18
Privacitat del client	17-18
Compliment normatiu	17-18

INDICADORS GRI G3			
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		**Tipus**	**Pàgines de l'Informe**
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, costos d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs	C	42-43, 59, 60 + Informe Anual
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic	C	"No hi ha conseqüències financeres directes a curt termini per a les activitats del Grup CaiFor a causa del canvi climàtic"
EC3	Cobertura de les obligacions de les organitzacions generades per programes de beneficis socials	C	42-43
EC4	Ajuts financers significatius rebuts de governs	C	46
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	A	"La retribució mínima del personal que treballa al Grup CaiFor se situa per sobre del mínim fixat per la Llei i majoritàriament es troba per damunt de la mínima del conveni sectorial. El salari base està regulat per les taules establertes en el conveni sectorial i representa 1,72 vegades el salari mínim legal"
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	60
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin operacions significatives	C	"Al Grup CaiFor no hi ha procediments específics per a la contractació local d'alts directius"
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bono, o en espècie	C	No hi ha inversions en infraestructures i serveis prestats per al benefici públic derivat de compromisos comercials
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes	A	55, 60 + Informe Anual
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL			
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	C	66-68
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	C	66-69
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	C	66-68
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	C	66-68
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i millores en l'eficiència	A	65-69
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives	A	64-68
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives	A	64-68
EN8	Captació total d'aigua per fonts	C	67-68

EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades de forma significativa per la captació d'aigua	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dintre d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar-ne la localització i les proporcions de terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	C	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat
EN13	Hàbitats protegits o restaurats	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistats nacionals i els hàbitats de les quals es troben en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle en pes	C	69
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	69
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides	A	64-66, 69
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó
EN20	NOx, SOx i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, atès el seu baix nivell de consum de combustibles fòssils
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons naturalesa i destinació	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que durant el 2006 no ha efectuat cap abocament significatiu d'aigües residuals
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	C	68
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor ja que durant el 2006 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es considerin perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN25	Identificació, proporció, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte	C	66-68

EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que comercialitza únicament productes d'assegurament i previsió social
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental	C	"Durant el passat exercici 2006, el Grup CaiFor no ha estat objecte de multes o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental"
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal	A	69
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	A	66-68
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Pràctiques laborals			
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de feina, per contracte i per regió	C	34-37
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i regió	C	34, 44-45
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal	A	42-43
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	C	51
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius	C	51
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat en la feina	A	48-49
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina, per regió	C	48-49
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus	C	48-49
LA9	Afers de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	A	48-49
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossada per categoria d'empleat	C	46
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals	A	50
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional	A	50
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i d'altres indicadors de diversitat	C	Informe de Govern Corporatiu
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional	C	43

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Drets Humans			
HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans	C	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència	C	Informació no disponible, això no obstant vegeu pàgina 60
HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats	A	"En els valors del Grup CaiFor es tenen en compte l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès"
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	C	"Durant el passat any 2006 no s'ha produït al Grup CaiFor cap incidència per discriminació"
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a llibertat d'associació i el d'acollir-se a convenis col·lectius poden córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets	C	"El Grup CaiFor no ha identificat situacions de risc en aquest sentit"
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	"Atès l'àmbit d'actuació del Grup CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc"
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació	C	"Atès l'àmbit d'actuació del Grup CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc"
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats	A	"En els valors del Grup CaiFor es tenen en compte l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès"
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Societat			
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa	C	55-56
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte als riscos relacionats amb la corrupció	C	Informe de Govern Corporatiu
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	C	100%
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció	C	Informe de Govern Corporatiu
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el seu desenvolupament i en el d'activitats de *lobbying*	C	"El Grup CaiFor no està posicionat amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de *lobby*"
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països	A	Informe de Govern Corporatiu
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats	A	"No hi ha procediments oberts en contra del Grup CaiFor per pràctiques d'anticompetència"

SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions	C	17
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL - Responsabilitat del producte			
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per poder, si escau, ser millorats, els impactes d'aquests productes i serveis en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	C	17
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultats d'aquests incidents	A	17-18
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius	C	17-18
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	17-18
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	A	17-18, 23-26
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis	C	17-18
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	17-18
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fugida de dades personals de clients	A	17
PR9	Cost de les multes que són significatives com a fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització	C	17

INDICADORS DEL SECTOR FINANCER		
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		**Apartats de l'Informe**
CSR1	Política de RSC	5-7
CSR2	Organització de RSC	5-7
CSR3	Auditories de RSC	L'informe no ha estat verificat externament
CSR4	Gestió d'afers sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, blanqueig de diners, finançament de terrorisme…)	Informe de Govern Corporatiu
CSR5	Incompliment (normatives, reglaments, estàndards, lleis…)	Vegeu indicadors EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9
CSR6	Diàleg amb *stakeholders* (inclou premis de matís social)	12-13, 33-34, 55, 64
ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN		
INT1	Política de RSC en el si de la de RH (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral…)	31-51
INT2	Rotació d'empleats i creació de treball	44-45
INT3	Satisfacció dels empleats	39-42
INT4	Remuneració del *senior management* i consell d'administració	Informe Anual + Informe de Govern Corporatiu
INT5	Remuneració variable vinculada a la sostenibilitat	No hi ha una relació directa
INT6	Ràtio salarial homes/dones	43
INT7	Perfil d'empleats (gènere, discapacitat…)	34- 37, 43
ACOMPLIMENT ENVERS LA SOCIETAT		
SOC1	Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge	59
SOC2	Valor Econòmic Afegit	Informe Anual
PROVEÏDORS		
SUP1	Seguiment dels principals proveïdors	55, 60
SUP2	Satisfacció dels proveïdors	Informació no disponible
BANCA MINORISTA		
RB1	Aspectes socials de la política de Banca Minorista (productes d'exclusió social…)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
RB2	Perfil de la política de finançament (sectors, pimes…)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
RB3	Criteris socials o de sostenibilitat en la política de finançament (productes amb matisos socials…)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
BANCA D'INVERSIÓ		
IB1	Aspectes socials i mediambientals de la política de Banca d'Inversions	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
IB2	Perfil global dels clients de Banca d'Inversions	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
IB3	Transaccions amb alt contingut sociomediambiental	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor

GESTIÓ D'ACTIUS		
AM1	Aspectes socials de la política de Gestió d'Actius	18-19
AM2	Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat	18-19
AM3	Foment de la Inversió Socialment Responsable	18-19
ASSEGURANCES		
INS1	Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances	55-56
INS2	Perfil dels clients	13-17
INS3	Reclamacions dels clients	25-26
INS4	Assegurances amb matisos de sosteniment	55-56
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		
F1	Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques	64-66
F2	Descripció dels processos per avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques	Informació no disponible
F3	Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen procediments d'avaluació de riscos mediambientals en cada línia de negoci bàsica	Informació no disponible
F4	Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de negocis	Informació no disponible
F5	Descripció dels processos per millorar la competència dels empleats a l'hora d'encarar els riscos i oportunitats mediambientals	69
F6	Nombre i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques	Informació no disponible
F7	Descripció de la interacció amb clients / societats participades / socis empresarials respecte als riscos i oportunitats mediambientals	64-66
F8	Percentatge i nombre de companyies mantingudes dintre de la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals	Informació no disponible
F9	Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència	Informació no disponible
F10	Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant posseeix dret de vot o recomanació de vot	Informació no disponible
F11	Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret a vot o recomanació de vot	Informació no disponible
F12	Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques	Informació no disponible
F13	Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions i sectors específics	Informació no disponible

Per a més informació:

General
CaiFor
General Almirante, 2-4-6. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: **www.caifor.es**

Responsabilitat Social Corporativa
Jesús Mª García Martínez
Subdirector d'Organització i Recursos Humans
General Almirante, 2-4-6. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 31 / Fax: 93 298 90 04

Si ens vol fer arribar algun comentari o desitja efectuar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: rsc_caifor@caifor.es

Altres publicacions:
Informe Anual CaiFor 2006

CaiFor, S.A.
Domicili Social: General Almirante, 2-4-6. 08014 Barcelona, Espanya
Número d'identificació fiscal: A 58333261
Telèfon: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Adreça a Internet: **www.caifor.es**

www.cege.es - D.L.: B. 33431-2007

Publicació impresa
en paper i cartolina
ecològics