

4

Principales hechos y proyectos del ejercicio



El desempeño de SegurCaixa Holding en Responsabilidad Corporativa



Los valores corporativos de SegurCaixa Holding –Confianza, Calidad y Dinamismo– guían el comportamiento y las decisiones de todos los miembros de la organización e inspiran el desarrollo de actuaciones que dan respuesta a las expectativas de sus empleados, sus clientes, sus accionistas, la sociedad y el medio ambiente.

En línea con la actuación del Grupo, a lo largo de estos últimos años SegurCaixa Holding

ha intensificado su desempeño responsable y ha impulsado nuevas iniciativas en el período 2009 que refuerzan su estrategia y la relación con sus grupos de interés.

A continuación se detallan las principales novedades en el ámbito de la responsabilidad corporativa desarrolladas por SegurCaixa Holding en 2009. Consultando el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo para el ejercicio 2009, se pueden ampliar estos contenidos.

Constitución del Comité de Responsabilidad Corporativa

En 2009 se ha creado el Comité de Responsabilidad Corporativa, del que emanan tres Subcomités consultivos–clientes, empleados y expertos externos– a través de los que se integra el diálogo con los grupos de interés

La decisión de constituir el Comité de Responsabilidad Corporativa en 2009 ha supuesto un impulso a las actuaciones en responsabilidad corporativa, dotándolas de un enfoque más integrado en la estrategia del Grupo. A través del Comité se comparte la información y se impulsan de forma corporativa iniciativas que contribuyen a mejorar el desempeño y la relación del Grupo con los grupos de interés.

Del Comité de Responsabilidad Corporativa derivan tres Subcomités –clientes, empleados y expertos externos–, que representan a los principales grupos de interés de SegurCaixa Holding y a través de los cuales se integra el diálogo con clientes, empleados y representantes de organizaciones e instituciones sociales y medio ambiente. Los tres Subcomités tienen una función consultiva.



Elaboración y difusión del Código Ético de SegurCaixa Holding

El Código Ético de SegurCaixa Holding emana de los valores corporativos del Grupo y en él se recogen los patrones generales de comportamiento, conductas, derechos y responsabilidades frente a los grupos de interés de todos y cada uno de los integrantes del Grupo. En su elaboración han participado diversas áreas, en coordinación con los accionistas (Criteria y "la Caixa"), y finalmente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de SegurCaixa Holding. El Código Ético es público y puede consultarse en www.segurcaixaholding.com



El Código Ético de SegurCaixa Holding explicita las conductas, derechos y responsabilidades frente a los grupos de interés

Adhesión al Global Compact de Naciones Unidas

El Global Compact de Naciones Unidas fue impulsado por Kofi Annan en 1999, convirtiéndose en la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, con más de 4.000 participantes de 116 países. SegurCaixa Holding ha asumido los 10 Principios que recogen compromisos en derechos humanos,

laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. La adhesión del Grupo ha supuesto un importante paso en la mejora del desempeño responsable y está en línea con las múltiples iniciativas llevadas a cabo por la entidad durante los últimos años en ámbitos de la responsabilidad y del gobierno corporativo.



Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)

Con esta decisión, VidaCaixa se ha convertido en la primera entidad adherida globalmente al PRI, como aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones en nuestro país. Si bien la aplicación de criterios de sostenibilidad en la gestión de inversiones por parte de VidaCaixa se ha venido realizando desde

2001, la adopción de estos principios es un paso más, e implica que tanto los asegurados con seguros de ahorro como los partícipes de planes de pensiones individuales y colectivos tienen la garantía de que sus inversiones son gestionadas de manera responsable y sostenible.



Con la adhesión al Global Compact y a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) por parte de SegurCaixa Holding, se afianza el desempeño responsable y la sostenibilidad

Obtención de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr)

La Certificación efr supone un avance en el compromiso de SegurCaixa Holding a favor de la conciliación



En 2009, la gestión responsable de los recursos humanos ha seguido avanzando en SegurCaixa Holding. El modelo de gestión de

recursos humanos ha sido reconocido a través de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable que concede la Fundación Más Familia, lo que ha permitido poner en valor un total de 40 medidas que ya venía aplicando SegurCaixa Holding para facilitar la conciliación de sus empleados, difundirlas internamente y poner en marcha un plan de actuación de mejora continua con nuevas medidas, a través de la consulta interna a los empleados y la recogida de sus sugerencias.



Colaboración con GAVI Alliance y la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

GAVI Alliance es una iniciativa internacional dedicada a facilitar el acceso a la vacunación de los niños y las niñas de los países de renta baja. SegurCaixa Holding se ha adherido a la iniciativa, y se ha sumado además a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. La

contribución del Grupo a la causa ha consistido en destinar 30.000 euros, el presupuesto anual para obsequios navideños, y además hacer extensible la colaboración a los empleados del Grupo y al colectivo de empresas clientes de VidaCaixa Previsión Social.

El cálculo de la huella de CO₂ permitirá en el futuro poner en marcha iniciativas que mejoren el impacto ambiental

Cálculo de la huella de CO₂ de partida

En 2009 se ha realizado un proceso de medición del CO₂ generado en el papel DIN A4 consumido, en el consumo eléctrico de los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding y en los viajes

y desplazamientos de los empleados del Grupo, que ha permitido conocer el punto de partida y ha de facilitar la puesta en marcha de iniciativas que disminuyan el impacto ambiental.

Apuesta por la multicanalidad

SegurCaixa Holding es consciente de la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de comunicación, relación y comercialización con el cliente. Por esta razón, el Grupo ha apostado por facilitar a los clientes el contacto con la organización a través de múltiples canales que contribuyan a mejorar el servicio prestado, su satisfacción y su facilidad de acceso.

En los segmentos de particulares y colectivos, se ha continuado apostando por el desarrollo

de canales que complementen el canal oficina y el de agentes y mediadores, como son Internet y el canal telefónico.

Además, en el colectivo de clientes empresas se ha potenciado la multicanalidad, ajustando la estructura organizativa a los hábitos de compra de los clientes corporativos, flexibilizando la relación con todos los participantes del proceso negociador y transmitiendo capacidad de adaptación a todo el equipo de gestión del negocio corporativo.

Línea Abierta Web

SegurCaixa Holding concede una importancia clave a este canal, porque facilita la realización de trámites y gestiones con los clientes y además apoya la operativa comercial de los productos que conforman la oferta de previsión social. A través de Línea Abierta de "la Caixa", el servicio de banca *on-line* de "la Caixa", los clientes de SegurCaixa Holding pueden obtener información detallada de los servicios que se ofrecen sobre seguros y planes de pensiones. A través de este canal se puede consultar la posición global con todo detalle de la gran mayoría de productos contratados. La oferta de productos que se pueden contratar directamente a través de Línea Abierta la componen: planes de pensiones y previsión y los seguros de ahorro, de ahorro infantil, dental, de convenios, de autos, de motos, de hogar y de vida. Asimismo, el seguro de vida vinculado a préstamos e hipotecas puede solicitarse por Línea Abierta, si bien debe finalizarse el proceso de contratación en las oficinas. Por último, en 2009 se ha puesto en marcha una nueva fun-

cionalidad que se denomina el Videoagente y que permite la contratación de seguros de hogar, vida o salud facilitando al cliente la visualización del agente de telemarketing a través del ordenador, pero no al revés.



El Cuadro de Mando Integral

SegurCaixa Holding dispone desde hace 10 años del Cuadro de Mando Integral como herramienta para el seguimiento de la estrategia y los objetivos en cuatro grandes áreas: clientes, procesos, finanzas y personas.

A través de más de 300 indicadores se monitorizan los resultados cada trimestre a nivel de cada departamento y área. Además de ser una herramienta de seguimiento, tiene la utilidad de comunicar al conjunto de la plantilla los resultados alcanzados y los objetivos y retos a conseguir.

Lanzamiento de los nuevos SegurCaixa Negocio y SegurCaixa AutoNegocio

SegurCaixa Holding ha reforzado en 2009 su apuesta por el segmento de pymes y autónomos con los nuevos SegurCaixa Negocio y SegurCaixa AutoNegocio

Con el lanzamiento y comercialización de ambos productos, SegurCaixa Holding aumenta su oferta de productos y refuerza su apuesta por el segmento de pymes y autónomos. El SegurCaixa Negocio es un seguro multirriesgo que facilita amplias coberturas ante los riesgos que con más probabilidad pueden

afectar al contenido y continente de los locales comerciales, despachos o almacenes de las empresas. Por otro lado, el SegurCaixa Auto Negocio es un seguro con amplias coberturas para furgonetas de hasta 3.500 kg de peso, tanto para uso comercial como para uso particular.

Segundo Foro de Comisiones de Control y lanzamiento del blog de VidaCaixa Previsión Social y *Expansión*

En 2009 se ha continuado con la apuesta por mejorar y contribuir a la difusión de la previsión social. En este sentido cabe destacar: el segundo Foro de Comisiones de Control, el lanzamiento de VidaCaixa Previsión Social y el Barómetro SegurCaixa sobre "El Valor del Seguro de Salud Privado"

VidaCaixa Previsión Social, con la colaboración del diario *Expansión*, ha puesto en marcha una nueva iniciativa, el "Foro de Comisiones de Control", con un alto nivel de participación. El objetivo del foro es ofrecer a la sociedad en general y al sector financiero y empresarial una plataforma de comunicación y diálogo sobre los planes y los fondos de pensiones de empleo y sobre la previsión social empresarial en España. El foro se ha estructurado en tres líneas de debate: Gestión

de Inversiones, Legislación y Adaptación al Entorno. Asimismo, VidaCaixa ha lanzado el blog de previsión social empresarial "Gana tu futuro", cuyo objetivo es promover el intercambio de opiniones sobre temas de actualidad e interés para el sector. El blog, cuyo acceso se realiza desde la página www.vidacaixaprevisionsocial.com, cuenta con la participación de destacadas personalidades y expertos en las diversas materias de previsión social empresarial.



VidaCaixa, galardonada con 3 de los 6 premios a la mejor gestora concedidos por el diario *Expansión*

VidaCaixa ha sido galardonada en 2009 por el diario *Expansión* con los Premios a la Mejor Gestora de Planes de Pensiones en las categorías de renta fija y mixtos, en las que se encuentran el 80% de los partícipes españoles. En total, VidaCaixa ha obtenido 3 de los 6 premios

otorgados a planes y gestoras de pensiones. La excelente gestión de las inversiones realizada ha quedado demostrada en el hecho de que más del 70% del patrimonio total gestionado en planes individuales se situó en el primer o segundo cuartil de rentabilidad, en 2009.



Presentación del Barómetro SegurCaixa

Con la temática "El Valor del Seguro de Salud Privado" se presentó el sexto Barómetro SegurCaixa, el cual ha analizado las principales fuentes de valor aportadas por este tipo de seguros y la percepción de los ciudadanos acerca de la sanidad pública y privada. Entre

los principales resultados del estudio cabe destacar que el seguro de salud es el beneficio social más valorado por los empleados y que, en situación de crisis, los asegurados priorizan el mantenimiento de los seguros de salud frente a otros gastos.

