

1

Temes rellevants



L'Informe de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding 2009 se centra en les principals novetats relatives a l'acompliment de SegurCaixa, VidaCaixa i AgenCaixa. Així mateix s'ha avançat en la traçabilitat d'objectius i reptes de la gestió responsable del Grup, la qual cosa permet una millor comprensió i comparació sobre el grau de consecució d'aquests.

Respecte a la determinació dels temes rellevants i a com SegurCaixa Holding dona resposta a les expectatives dels seus grups d'interès, s'ha dut a terme (com en anys anteriors) un procés basat en la metodologia AA 1000, consistent en:

- La consulta interna a través d'entrevistes i qüestionaris a Directors d'Àrea, Caps de Departament i Representants dels Treballadors de SegurCaixa Holding sobre els temes rellevants que s'inclouen en el present Informe.

- La realització d'una consulta a representants dels accionistes, sindicats, clients, organitzacions del tercer sector i experts en responsabilitat corporativa.
- La revisió d'altres informes del sector assegurador a escala nacional i internacional.
- 8 entrevistes en profunditat amb els responsables d'aspectes rellevants des del punt de vista material i la seva inclusió en l'informe de responsabilitat corporativa, com ara: producte, gestió de persones, govern corporatiu i control, comunicació o inversions.

Aquest procés ha permès enfocar millor el diàleg de SegurCaixa Holding amb els seus grups d'interès, ja que s'ha aprofundit en el coneixement de les seves expectatives i s'han optimitzat les respostes a aquestes.

És la tercera vegada que el present informe es verifica de manera externa per part de l'Auditor.

PARTICIPANTS EN LA CONSULTA A GRUPS D'INTERÈS DE SEGURCAIXA HOLDING

Accionistes:

- Criteria
- "la Caixa"

Experts en Responsabilitat Corporativa:

- Centro de Investigación de la Economía Social (CIES)
- Media Responsable
- Club de Excelencia en Sostenibilidad

Tercer Sector:

- Creant
- Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya

Organitzacions de consumidors i sindicats:

- UGT - Observatori RSE
- Comfia - CCOO
- CECU Madrid (Confederació Espanyola de Consumidors i Usuaris)

Institucions del sector assegurances:

- UNESPA - UCEAC
- ICEA

MATRIU DE TEMES RELLEVANTS

		Maduresa del tema		
		Latent	En consolidació	Integrat en l'estratègia de SegurCaixa Holding
Importància per als grups d'interès	Molt important			Seguretat i transparència Satisfacció dels clients Un bon lloc per treballar Funció social de l'activitat d'assegurament i previsió social Bon Govern, Gestió prudent, sostenible i solvent
	Important		Aplicació de criteris sostenibles en les inversions Innovació Implicació dels empleats en la societat	Solvència Conciliació Desenvolupament professional
	Creixent		Extensió a proveïdors de compromisos amb la gestió responsable	Accessibilitat als productes Formació Gestió de l'impacte mediambiental Relació amb els mitjans de comunicació

Temes rellevants relacionats amb clients.

Temes rellevants relacionats amb empleats.

Temes rellevants relacionats amb societat.

Temes rellevants relacionats amb medi ambient.

Temes rellevants relacionats amb accionistes.