

4

Principals fets i projectes de l'exercici



L'acompliment de SegurCaixa Holding en Responsabilitat Corporativa



Els valors corporatius de SegurCaixa Holding –Confiança, Qualitat i Dinamisme– guien el comportament i les decisions de tots els membres de l'organització i inspiren el desenvolupament d'actuacions que donen resposta a les expectatives dels seus empleats, els seus clients, els seus accionistes, la societat i el medi ambient.

En línia amb l'actuació del Grup, al llarg d'aquests últims anys SegurCaixa Holding ha

intensificat el seu acompliment responsable i ha impulsat noves iniciatives en el període 2009 que reforcen la seva estratègia i la relació amb els seus grups d'interès.

Tot seguit es detallen les principals novetats en l'àmbit de la responsabilitat corporativa desenvolupades per SegurCaixa Holding el 2009. Consultant l'Informe de Responsabilitat Corporativa del Grup per a l'exercici 2009, es poden ampliar aquests continguts.

El 2009 s'ha creat el Comitè de Responsabilitat Corporativa, del qual emanen tres Subcomitès consultius –clients, empleats i experts externs– a través dels quals s'integra el diàleg amb els grups d'interès

Constitució del Comitè de Responsabilitat Corporativa

La decisió de constituir el Comitè de Responsabilitat Corporativa el 2009 ha suposat un impuls de les actuacions en responsabilitat corporativa, que han estat dotades d'un enfocament més integrat en l'estratègia del Grup. A través del Comitè es comparteix la informació i s'impulsen de manera corporativa iniciatives que contribueixen a millorar l'acompliment i la relació del Grup amb els

grups d'interès. Del Comitè de Responsabilitat Corporativa en deriven tres Subcomitès –clients, empleats i experts externs–, que representen els principals grups d'interès de SegurCaixa Holding i a través dels quals s'integra el diàleg amb clients, empleats i representants d'organitzacions i institucions socials i medi ambient. Els tres Subcomitès tenen una funció consultiva.



Elaboració i difusió del Codi Ètic de SegurCaixa Holding

El Codi Ètic de SegurCaixa Holding emana dels valors corporatius del Grup i recull els patrons generals de comportament, conductes, drets i responsabilitats envers els grups d'interès de tots i cadascun dels integrants del Grup. En la seva elaboració hi han participat diverses àrees, en coordinació amb els accionistes (Criteris i "la Caixa"), i finalment ha estat aprovat pel Consell d'Administració de SegurCaixa Holding. El Codi Ètic és públic i es pot consultar a www.segurcaixaholding.com.



Codi Ètic Grup SegurCaixa Holding



El Codi Ètic de SegurCaixa Holding explicita les conductes, drets i responsabilitats envers els grups d'interès

Adhesió al Global Compact de Nacions Unides

El Global Compact de Nacions Unides va ser impulsat per Kofi Annan el 1999, i es va convertir en la iniciativa de ciutadania corporativa més gran del món, amb més de 4.000 participants de 116 països. SegurCaixa Holding ha assumit els 10 Principis que recullen compromisos en drets humans, laborals, mediambi-

entals i de lluita contra la corrupció. L'adhesió del Grup ha suposat un pas important en la millora de l'acompliment responsable i està en línia amb les múltiples iniciatives que l'entitat ha dut a terme durant els darrers anys en àmbits de la responsabilitat i del govern corporatiu.



Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI)

Amb aquesta decisió, VidaCaixa s'ha convertit en la primera entitat adherida globalment al PRI, com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions al nostre país. Si bé l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la gestió d'inversions per part de VidaCaixa ja es realitza des del 2001, l'adopció d'aquests

principis és un pas més, i implica que tant els assegurats amb assegurances d'estalvi com els participants de plans de pensions individuals i col·lectius tenen la garantia que les seves inversions són gestionades de manera responsable i sostenible.



Amb l'adhesió al Global Compact i als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI) per part de SegurCaixa Holding, es reafirma l'acompliment responsable i la sostenibilitat

Obtenció de la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable (efr)

La Certificació efr suposa un avanç en el compromís de SegurCaixa Holding a favor de la conciliació



El 2009, la gestió responsable dels recursos humans ha continuat avançant a SegurCaixa Holding. El model de gestió de recursos hu-

mans ha estat reconegut a través de la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable que concedeix la Fundació Más Familia, la qual cosa ha permès posar en valor un total de 40 mesures que ja aplicava SegurCaixa Holding per facilitar la conciliació dels seus empleats, difondre-les internament i posar en marxa un pla d'actuació de millora contínua amb noves mesures, a través de la consulta interna als empleats i la recollida dels seus suggeriments.



Col·laboració amb GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil

GAVI Alliance és una iniciativa internacional dedicada a facilitar l'accés a la vacunació dels nens i les nenes dels països de renda baixa. SegurCaixa Holding s'ha adherit a la iniciativa, i s'ha sumat a més a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil. La contribució

del Grup a la causa ha consistit a destinar-hi 30.000 euros, el pressupost anual per a obsequis nadalencs, i a més fer extensible la col·laboració als empleats del Grup i al col·lectiu d'empreses clients de VidaCaixa Previsió Social.

El càlcul de la petjada de CO₂ permetrà en el futur posar en marxa iniciatives que millorin l'impacte ambiental

Càlcul de la petjada de CO₂ de partida

El 2009 s'ha efectuat un procés de mesurament del CO₂ generat en el paper DIN A4 consumit, en el consum elèctric dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding i en els viatges i desplaça-

ments dels empleats del Grup, que ha permès conèixer el punt de partida i ha de facilitar la posada en marxa d'iniciatives que disminueixin l'impacte ambiental.

Aposta per la multicanalitat

SegurCaixa Holding és conscient de la importància de les tecnologies de la informació i la comunicació en els processos de comunicació, relació i comercialització amb el client. Per aquesta raó, el Grup ha apostat per facilitar als clients el contacte amb l'organització a través de múltiples canals que contribueixin a millorar el servei prestat, la seva satisfacció i la seva facilitat d'accés.

En els segments de particulars i col·lectius, s'ha continuat apostant pel desenvolupa-

ment de canals que complementin el canal oficina i el d'agents i mediadors, com són Internet i el canal telefònic.

A més, en el col·lectiu de clients empreses s'ha potenciat la multicanalitat, ajustant l'estructura organitzativa als hàbits de compra dels clients corporatius, flexibilitzant la relació amb tots els participants del procés negociador i transmetent capacitat d'adaptació a tot l'equip de gestió del negoci corporatiu.

Línia Oberta Web

SegurCaixa Holding atorga una importància clau a aquest canal, perquè facilita la realització de tràmits i gestions amb els clients i, a més, dóna suport a l'operativa comercial dels productes que conformen l'oferta de previsió social. A través de Línia Oberta de "la Caixa", el servei de banca *on-line* de "la Caixa", els clients de SegurCaixa Holding poden obtenir informació detallada dels serveis que s'ofereixen sobre assegurances i plans de pensions. A través d'aquest canal es pot consultar la posició global amb tot detall de la gran majoria de productes contractats. L'oferta de productes que es poden contractar directament a través de Línia Oberta consta de: plans de pensions i previsió i les assegurances d'estalvi, d'estalvi infantil, dental, de convenis, d'autos, de motos, de llar i de vida. Així mateix, l'assegurança de vida vinculada a préstecs i hipoteques es pot sol·licitar per Línia Oberta, si bé cal finalitzar el procés de contractació a les oficines. Per acabar, el 2009 s'ha posat en marxa una nova funcionalitat que s'anomena el Videoagent i

que permet la contractació d'assegurances de llar, vida o salut facilitant al client la visualització de l'agent de telemàrqueting a través de l'ordinador, però no a l'inrevés.



El Quadre de Comandament Integral

SegurCaixa Holding disposa des de fa 10 anys del Quadre de Comandament Integral com a eina per al seguiment de l'estratègia i els objectius en quatre grans àrees: clients, processos, finances i persones.

A través de més de 300 indicadors es monitoren els resultats cada trimestre a nivell de cada departament i àrea. A més de ser una eina de seguiment, té la utilitat de comunicar al conjunt de la plantilla els resultats aconseguits i els objectius i reptes que cal assolir.

Llançament dels nous SegurCaixa Negoci i SegurCaixa Auto Negoci

SegurCaixa Holding ha reforçat el 2009 la seva aposta pel segment de pimes i autònoms amb els nous SegurCaixa Negoci i SegurCaixa Auto Negoci

Amb el llançament i la comercialització d'aquests dos productes, SegurCaixa Holding augmenta la seva oferta de productes i reforça la seva aposta pel segment de pimes i autònoms. El SegurCaixa Negoci és una assegurança multirisc que facilita àmplies cobertures davant els riscos que amb més probabilitat poden

afectar el contingut i el continent dels locals comercials, despatxos o magatzems de les empreses. D'altra banda, el SegurCaixa Auto Negoci és una assegurança amb àmplies cobertures per a furgonetes de fins a 3.500 kg de pes, tant per a ús comercial com per a ús particular.

Segon Fòrum de Comissions de Control i llançament del bloc de VidaCaixa Previsió Social i *Expansión*

El 2009 s'ha continuat amb l'aposta per millorar i contribuir a la difusió de la previsió social. En aquest sentit cal destacar: el segon Fòrum de Comissions de Control, el llançament de VidaCaixa Previsió Social i el Baròmetre SegurCaixa sobre "El Valor de l'Assegurança de Salut Privada"

VidaCaixa Previsió Social, amb la col·laboració del diari *Expansión*, ha posat en marxa una nova iniciativa, el "Fòrum de Comissions de Control", amb un alt nivell de participació. L'objectiu del fòrum és oferir a la societat en general i al sector financer i empresarial una plataforma de comunicació i diàleg sobre els plans i els fons de pensions d'ocupació i sobre la previsió social empresarial a Espanya. El fòrum s'ha estructurat en tres línies de debat: Gestió d'Inversions,

Legislació i Adaptació a l'Entorn. Així mateix, VidaCaixa ha llançat el bloc de previsió social empresarial "Guanya el teu futur", que té com a objectiu promoure l'intercanvi d'opinions sobre temes d'actualitat i interès per al sector. El bloc, l'accés al qual es duu a terme des de la pàgina www.vidacaixaprevisiosocial.com, compta amb la participació de destacades personalitats i experts en les diverses matèries de previsió social empresarial.

The screenshot shows the 'GANA TU FUTURO' blog page. At the top right is the 'Expansión.com' logo. The main header reads '“GANA TU FUTURO” BLOG DE PREVISIÓN SOCIAL EMPRESARIAL VidaCaixa Previsión Social'. Below this is a navigation bar with links: 'Todo', 'Inversión Responsable', 'Planes de Pensiones', 'Retribución flexible', 'Seguro de Salud', and 'Varios'. A central banner features the VidaCaixa logo and the text 'Fidelize a sus empleados con productos colectivos de previsión social. Descubra las oportunidades que hay para su empresa'. Below the banner, there is a 'Mi biografía' section with a link to 'VidaCaixa Previsión Social'. The 'Últimos comentarios' section lists two comments: one from 'Anónimo Covadonga' dated 07/06/2010 at 07:44, and another from 'Anónimo jose luis' with a link to '¿Por qué no se habla de la previsión social complementaria?'. The 'Todo' section displays an article titled 'Una Propuesta Concreta Para Racionalizar Las Pensiones (Complementarias) En Tiempos De Crisis' with a date of 07/06/2010 at 07:44 and 2 comments.

VidaCaixa, guardonada amb 3 dels 6 premis a la millor gestora concedits pel diari *Expansión*

VidaCaixa ha estat guardonada el 2009 pel diari *Expansión* amb els Premis a la Millor Gestora de Plans de Pensions en les categories de renda fixa i mixtos, en les quals es troben el 80% dels partícips espanyols. En total, VidaCaixa ha obtingut 3 dels 6 premis atorgats

a plans i gestores de pensions. L'excel·lent gestió de les inversions realitzada ha quedat demostrada en el fet que més del 70% del patrimoni total gestionat en plans individuals es va situar en el primer o segon quartil de rendibilitat, el 2009.



Presentació del Baròmetre SegurCaixa

Amb la temàtica "El Valor de l'Assegurança de Salut Privada" es va presentar el sisè Baròmetre SegurCaixa, el qual ha analitzat les principals fonts de valor aportades per aquest tipus d'assegurances i la percepció dels ciutadans sobre la sanitat pública i privada. Entre

els principals resultats de l'estudi, cal destacar que l'assegurança de salut és el benefici social més valorat pels empleats i que, en situació de crisi, els assegurats prioritzen el manteniment de les assegurances de salut enfront d'altres despeses.

