

5

Resum d'indicadors 2009



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.	5
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	9-22; Informe Govern Corporatiu 2009 (93-94)
2 PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ		Pàgines de l'Informe
2.1	Nom de l'organització.	Interior contraportada
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	15 ; 29-30
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JV).	Informe Anual 2009 (8-9; 11)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	Informe Anual 2009 (8)
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	Informe Anual 2009 (9)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe Govern Corporatiu 2009 (72)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	Informe Anual 2009 (9)
2.8	Dimensions de l'organització informadora, incloent-hi: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	18; 46-47; Informe Anual 2009 (2; 25-51)
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi: <ul style="list-style-type: none"> • La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes; obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i • 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). 	5
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	29; 33
3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Pàgines de l'Informe
3.1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	2009
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	2008
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	Interior contraportada

3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: <ul style="list-style-type: none"> • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzaran la memòria. 	8-9
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex., països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	Grupo SegurCaixa Holding
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 (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	El perímetre de l'Informe és el Grup SegurCaixa Holding.
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	8-9
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 respecte a períodes anteriors.
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 l'Informe de Verificació en la memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informadora i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	86-88; Informe Verificació.
4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS		Pàgines de l'Informe
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	Informe Govern Corporatiu 2009 (73-76)
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	Informe Govern Corporatiu 2009 (73)
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 Govern Corporatiu 2009 (73)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	Informe Govern Corporatiu 2009 (83)
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi el seu acompliment social i ambiental).	Informe Govern Corporatiu 2009 (85-88)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	Informe Govern Corporatiu 2009 (77)
4.7	Procediment de determinació de la capacitat 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 Govern Corporatiu 2009 (83)

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.	5
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, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	Informe Anual 2009 (12-13); Informe Govern Corporatiu 2009 (93-94)
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	Informe Govern Corporatiu 2009 (79-81; 93-94)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	8-9
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscriu o aprovi.	59-63
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i: • Sigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques.	61-63
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	8-9
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	8-9
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	8-9
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	9

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA

Pàgines de l'Informe

Acompliment econòmic	Informe Anual 2009 (26)
Presència en el mercat	Informe Anual 2009 (8-9; 26)
Impacte econòmic indirecte	61-63

DIMENSIÓ AMBIENTAL

Pàgines de l'Informe

Materials	66-67
Energia	66
Aigua	66
Biodiversitat	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees de biodiversitat.
Emissions, abocaments i residus	67

Productes i serveis		66-67
Compliment normatiu		64-68
Transport		64-65
Aspectes generals		22
DIMENSIO SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball		Pàgines de l'Informe
Ocupació		46-47
Relació Empresa/Treballadors		48-50
Salut i Seguretat a la feina		58
Formació i Educació		56-57
Diversitat i Igualtat d'oportunitats		51-52
DIMENSIO SOCIAL - Drets Humans		Pàgines de l'Informe
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments		69-70
No discriminació		51-52
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius		52
Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenició del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Queixes i procediments conciliatoris		49-50
Pràctiques de Seguretat		58
Drets dels indígenes	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding, ja que la seva activitat d'assegurament i previsió social se centra exclusivament en el territori nacional.	
DIMENSIO SOCIAL - Societat		Pàgines de l'Informe
Comunitat		59-63
Corrupció		25-27
Política Pública	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.	
Comportament de Competència Deslleial	No hi ha procediments oberts contra SegurCaixa Holding per pràctiques d'anticompetència.	
Compliment normatiu	Informe Govern Corporatiu 2009 (93-94)	

DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte	Pàgines de l'Informe
Salut i Seguretat del Client	25-27
Etiquetatge de Productes i Serveis	25-27
Comunicacions de Màrqueting	25-27
Privacitat del Client	25-27
Compliment normatiu	25-27

INDICADORS GRI G3

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC	Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
EC1 Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses 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	52; 59-62; Informe Anual 2009 (2; 99-100; 161; 169)	
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 de SegurCaixa Holding a causa del canvi climàtic.	
EC3 Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	53-54; La partida de sous i salaris inclou indemnitzacions, incentius i rënting. Mentre que la partida Altres inclou tiquets restaurant, pòlissa de vida i salut i altres atencions personals.	
EC4 Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	No s'han rebut subvencions durant el 2009.	
EC5 Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	58	
EC6 Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	69-70	
EC7 Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	A SegurCaixa Holding 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 bo 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	61-63	

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	66-68	
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	66-68	
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	66-68	
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	67	
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	66-68	
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	66-68	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	66-68	
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	66	
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.	
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.	
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels 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 de SegurCaixa Holding, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	
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 a les activitats de SegurCaixa Holding, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.	
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.	
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.	

EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	66-68
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	66-68
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	65-68
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ja que no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó.
EN20	NO _x , SO _x i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, tenint en compte el seu baix nivell de consum de combustibles fòssils.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C	66
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 a SegurCaixa Holding, ja que durant el 2009 no s'ha produït cap vessament accidental significatiu.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren 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 de SegurCaixa Holding.
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informadora.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C	65-68
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 a SegurCaixa Holding, 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 2009, SegurCaixa Holding 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 i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	Indicador no aplicable a les activitats de SegurCaixa Holding.
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	68

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
------------------------------------	--	-------	----------------------	--------------------------

PRÀCTIQUES LABORALS				
---------------------	--	--	--	--

LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	C		46-47
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C		47
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		52-53
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C		52
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C		52
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 a la feina.	A		58
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	58; No s'han produït víctimes mortals.	
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		58
LA9	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A		58
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	C		56-57
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		56-57

LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	A	53-55
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	A	46-47
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	51; el ràtio salarial és 1

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
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	41-42	
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 actualment no disponible, atès que no existeix en l'actualitat un procediment a aquest efecte, tot i que és previst un mètode d'avaluació a mitjà termini.
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 i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull 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 2009 no s'ha produït al Grup SegurCaixa Holding cap incidència per discriminació.
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	C		El Grup SegurCaixa Holding 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		Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, 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		Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, 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 i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull 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 de SegurCaixa Holding, ja que la seva activitat d'assegurament i previsió social se centra exclusivament en el territori nacional.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
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	59-63	
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C	28	
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	C	28	
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	Informe Govern Corporatiu 2009 (93-94)	
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	25-27	
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	Informe Govern Corporatiu 2009 (94)	
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de <i>lobbying</i> .	C	SegurCaixa Holding no està posicionada en relació amb 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	No existeixen aquestes aportacions.	
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 SegurCaixa Holding 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	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE				
FS15	Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	C	25-29	
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	25-31	
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 resultat d'aquests incidents.	A	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
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	25-27	

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		25-27
FS16	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	A		28
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	C		33-40
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	A		25-27
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	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	C		25-27
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.	

C Indicador GRI G3 Central

A Indicador GRI G3 Addicional

N/D Indicador per al qual no es disposa d'informació

N/A Indicador no aplicable o poc rellevant per a les activitats desenvolupades pel Grup SegurCaixa Holding.

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEIS

REVELACIONS ESPECÍFIQUES SOBRE LA GESTIÓ EN EL SECTOR DE SERVEIS FINANCERS		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
FS1	Polítiques amb components específics socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	C	64-68	
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	C	64-68	
FS3	Processos per monitorar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	C	41	
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	C	64-68	
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis pel que fa als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	C	41; 64-68	

INDICADORS DE GESTIÓ DEL PORTAFOLIS DE PRODUCTE

FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	C	25	
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci, desglossat per objectius.	C	Informe Anual 2009 (26)	
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci, desglossat per objectius.	C	Informe Anual 2009 (26)	

INDICADORS DE GESTIÓ DE PROCESSOS D'AUDITORIA

FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els d'evaluació de riscos.	C	64-68	
-----	---	---	-------	--

INDICADORS DE GESTIÓ DE L'EXERCICI DE LA PROPIETAT

FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals.	C	Informe Anual 2009 (26-28)	
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	C	SegurCaixa Holding no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.	
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret de vot o assessor en el vot.	C	Informe Govern Corporatiu 2009 (80)	

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)	Pàgines de l'Informe	Indicadors GRI
DRETS HUMANS		
Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, dins del seu àmbit d'influència.	En els valors i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans.	En els valors i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
TREBALL		
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	En els valors i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte al treball i l'ocupació.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
MEDI AMBIENT		
Les empreses han de fomentar un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	64-65	EN (1 a 30)
Les empreses han d'emprendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	64-65	EN (1 a 30)
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	68	EN (1 a 30)
ANTICORRUPCIÓ		
Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	En els valors i en el Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	SO (2 a 8)