2009

Informe de responsabilitat corporativa

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

2009

Informe de responsabilitat corporativa

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

Índex

Carta del President de SegurCaixa Holding		4
1.	**Temes rellevants**	7
2.	**L'acompliment responsable el 2009. Objectius i reptes en responsabilitat corporativa**	11
3.	**Qualitat en el servei als clients**	23
4.	**Contribució al benestar de les persones**	45
5.	**Resum d'indicadors**	71
6.	**Informe de revisió independent**	85

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

Ricard Fornesa Ribó
President del Consell d'Administració de SegurCaixa Holding, S.A.

Carta del President de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding ha refermat el seu compromís amb la gestió responsable al llarg del 2009, integrant-la en la seva estratègia i actuacions, i compartint els seus valors corporatius –Confiança, Qualitat i Dinamisme– amb els seus grups d'interès.

La millora en l'acompliment ha estat aquest any, un cop més, una prioritat en l'agenda del Grup.

Així, cal destacar l'adhesió del Grup al Pacte Mundial de les Nacions Unides, ratificant les múltiples actuacions desenvolupades en els darrers anys en les àrees de govern corporatiu, la gestió dels recursos humans i el medi ambient. Així mateix, el 2009, VidaCaixa, la companyia del Grup dedicada a la comercialització d'assegurances de vida i a la gestió de plans de pensions, ha adoptat els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI) i, d'aquesta manera, es converteix en la primera entitat del nostre país a adoptar-los com a asseguradora de vida i com a gestora de plans de pensions de manera global, garantint així la gestió responsable de les inversions de tots els clients.

En l'àmbit de l'organització i la gestió, SegurCaixa Holding ha constituït el nou Comitè de Responsabilitat Corporativa, a través del qual s'articula la definició i el seguiment de les actuacions en gestió responsable i s'assegura la seva integració en l'estratègia del Grup. A més, s'han creat tres Subcomitès Consultius –empleats, clients, societat i medi ambient–, a través dels quals SegurCaixa Holding gestiona el diàleg amb els grups d'interès. Addicionalment, aquest any s'ha elaborat i s'ha difós el Codi Ètic del Grup, en el qual es recullen les principals pautes de comportament, conductes, drets i obligacions envers els grups d'interès.

Amb l'aspiració de convertir SegurCaixa Holding en el millor lloc per treballar, s'ha fet un pas important el 2009 amb l'obtenció de la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable (efr), la qual suposa el reconeixement oficial a la implantació d'un model de gestió que, a través d'un procés de millora contínua, fomenta l'equilibri Empresa, Treball i Família.

En l'àmbit econòmic destaca l'esforç per ampliar la base de clients i per fidelitzar els actuals cobrint les seves necessitats amb la màxima qualitat de servei. Així, s'ha aprofundit en l'aposta estratègica pel segment de les pimes i els treballadors autònoms amb el llançament de dues noves assegurances per a comerços i per a furgonetes, els nous SegurCaixa Negoci i SegurCaixa Auto Negoci. La seva acceptació en el mercat ha estat excel·lent, ja que han aportat una mitjana de 150 noves pòlisses al dia. Així mateix, s'ha incidit en la multicanalitat del Grup reforçant la comercialització a través de canals de venda no presencials, com ara el telefònic o el d'Internet mitjançant el servei de Línia Oberta Web, amb l'objectiu d'oferir les solucions més còmodes de contractació i gestió dels seus productes per a cada perfil de client. En l'àmbit de les grans empreses i col·lectius, l'any s'ha caracteritzat per una intensa activitat, i des de VidaCaixa Previsió Social, la divisió del Grup focalitzada en l'atenció de les necessitats d'aquests clients, s'ha treballat per oferir als clients les millors solucions per canalitzar les múltiples operacions de reestructuració que s'han produït.

En l'entorn social també s'han aconseguit avanços. Retorn, el grup d'empleats voluntaris de la companyia, ha promogut un total de 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla, i el Grup ha col·laborat amb GAVI Alliance adherint-se a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, bo i destinant a la causa el pressupost anual per a obsequis nadalencs i estenent la col·laboració als empleats i al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social. Així mateix, s'ha mantingut la important tasca d'investigació i difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament. Finalment, cal destacar la contribució de manera indirecta, a través de l'aportació al benefici del Grup "la Caixa", a l'Obra Social "la Caixa", que disposa d'un pressupost de 500 milions d'euros per a programes que han prioritzat l'atenció de les necessitats socials i assistencials dels ciutadans. En l'àmbit de l'entorn ambiental, destaca el càlcul de la petjada de CO_2 de partida, fet que ha de permetre en el futur desenvolupar actuacions que contribueixin al control de les emissions.

A l'octubre del 2009, es va informar de l'acord d'adquisició d'Adeslas per part de SegurCaixa –companyia d'assegurances de no-vida del Grup SegurCaixa Holding–, amb l'objectiu de crear un nou grup assegurador multiram i multicanal que s'ha de convertir en una referència en el sector assegurador i de pensions al nostre país. El 2010 serà l'any del disseny i l'execució d'aquesta integració, que es realitzarà sobre la base de les conductes, comportaments i valors que han definit el Grup des de la seva fundació, enriquits amb la valuosa aportació d'una organització líder i de referència en l'àmbit de les assegurances de salut com és Adeslas.

Aquest informe, el qual el convidem a consultar, pretén resumir l'evolució en l'acompliment responsable amb els nostres grups d'interès, a través d'objectius i reptes mesurables, la finalitat dels quals és facilitar-li un millor coneixement sobre la realitat del Grup SegurCaixa Holding.

1

Temes rellevants

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

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 dóna 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.

2

L'acompliment responsable el 2009. Objectius i reptes en responsabilitat corporativa

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

Principals actuacions desenvolupades el 2009

Confiança, Qualitat i Dinamisme són els valors que guien l'activitat de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding estableix el seu model de gestió al voltant dels seus tres valors corporatius –Confiança, Qualitat i Dinamisme–, els quals aspira a compartir amb els seus grups d'interès: empleats, clients, accionistes, entorn ambiental i societat.

La responsabilitat corporativa està integrada en la gestió del Grup i s'articula a través d'un conjunt d'actuacions que persegueixen la millora constant en el seu acompliment.

El 2009 SegurCaixa Holding, en línia amb la seva actuació duta a terme en els últims anys, ha continuat donant prioritat a la gestió responsable i a la relació amb els seus grups d'interès.

Aquest compromís s'ha concretat en les següents actuacions, implementades al llarg de l'any:

1. **Adhesió al Pacte Mundial de les Nacions Unides** i assumpció dels seus 10 Principis, que recullen compromisos en drets humans, laborals, mediambientals i lluita contra la corrupció. L'assumpció d'aquests principis per part de SegurCaixa Holding es troba en línia amb les múltiples actuacions desenvolupades durant els darrers anys en àrees com el govern corporatiu, la gestió ambiental, la gestió dels recursos humans i la relació amb els clients.

2. **Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides** i assumpció dels seus 6 Principis. VidaCaixa, companyia del Grup SegurCaixa Holding, es converteix en la primera entitat espanyola que adopta aquests principis com a asseguradora de vida i gestora de pensions, assegurant així als clients una gestió responsable de les seves inversions.

3. **Constitució del Comitè de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding**, que consolida la gestió de la responsabilitat corporativa i la seva integració en l'estratègia del Grup. Entre les principals funcions del nou Comitè, cal destacar-ne: la definició i el seguiment de l'estratègia de responsabilitat corporativa, la gestió del diàleg amb els grups d'interès i la coordinació d'aquests aspectes amb els accionistes. En el Comitè hi participen els responsables de les àrees d'Organització i Recursos Humans, Comercial i Màrqueting, Empreses i Col·lectius, i Servei al Client, a més del Departament de Desenvolupament Corporatiu. També, per integrar el diàleg amb els grups d'interès en l'estratègia de l'organització, s'han definit tres Subcomitès, que representen els principals grups d'interès de SegurCaixa Holding –Empleats, Clients i Societat, i Medi Ambient–, la funció dels quals serà consultiva.

4. **Elaboració i difusió del Codi Ètic del Grup SegurCaixa Holding**, a través del qual emanen els patrons generals de comportament, conductes, drets i responsabilitats envers els accionistes, clients, empleats, societat i entorn ambiental. Estructurat a partir dels tres valors que defineixen la identitat de l'organització, el Codi Ètic és assumit per tots i cadascun dels empleats i directius del Grup, i es converteix en una guia necessària per continuar treballant i millorant a favor de l'acompliment responsable de l'organització. L'elaboració del Codi Ètic de SegurCaixa Holding ha suposat un procés intern de treball en el qual han participat diverses àrees del Grup, en perfecta coordinació amb els accionistes (Criteria i "la Caixa"), i que finalment ha culminat amb la seva aprovació per part del Consell. Per a més informació, es pot consultar el codi ètic a www.segurcaixaholding.com.

5. **Obtenció de la Certificació d'Empresa Familiarment Responsable (efr)**, concedida per la Fundació Más Familia i que reconeix aquelles empreses que fomenten l'equilibri entre empresa, treball i família. Aquest reconeixement no solament té en compte les actuacions ja desenvolupades per SegurCaixa Holding en l'àmbit de la conciliació, sinó que també considera aspectes relacionats amb el desenvolupament professional, la qualitat de l'ocupació, el compromís per la igualtat i la gestió de la diversitat.

6. **Col·laboració amb GAVI Alliance i adhesió a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil.** Des de l'any 2000 GAVI Alliance ha vacunat més de 213 milions de nens i nenes, i ha evitat més de 3 milions de morts, d'acord amb els càlculs de l'Organització Mundial de la Salut. La col·laboració de SegurCaixa Holding s'emmarca dins l'estratègia de responsabilitat corporativa del Grup, i la contribució a la causa ha consistit a destinar-hi 30.000 euros, pressupost anual per a obsequis nadalencs. A més, ha fet extensible la col·laboració als empleats del Grup, amb la qual cosa es dóna resposta a l'interès de Retorn i també al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

7. **Càlcul de la petjada de CO_2 de partida.** El 2009 s'ha realitzat el càlcul de la petjada de carboni de partida, com a primer pas per a l'establiment de polítiques i accions concretes que contribueixin a reduir aquestes emissions.

Objectius i reptes 2009

Clients

El 2009, SegurCaixa Holding ha prioritzat la seva actuació en la gestió sostenible de les inversions, la millora del servei al client i el desenvolupament de nous productes d'assegurament i previsió social.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Seguretat i transparència en la relació amb clients	Millorar els instruments i la formació interna en l'àmbit de la seguretat en el tractament de la informació confidencial.	• Elaboració i difusió del Codi Ètic de SegurCaixa Holding. • Adequació de mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i la confidencialitat dels clients, abans del període transitori que finalitza el 2010. • Publicació interna d'un butlletí periòdic semestral que aborda temes sobre tractament de dades i informació de clients. • Edició d'un document estàndard per a clients del negoci col·lectiu sobre el compliment de la LOPD. • Preparació d'un curs de formació *on-line* sobre l'aplicació de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal (Llei Orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, i RD 1720/2007, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999). Realització de la jornada anual per a la millora del paisatge, en la qual s'acompleixen els requeriments de seguretat de fitxers no automatitzats. • Elaboració d'una carta de condicions per a mediadors, amb acord signat per als membres d'Adecose, en la qual s'adapta la legislació en matèria de blanqueig i cessió de dades de clients.	●	• Revisió dels contractes de prestació de serveis i vinculació amb el document de seguretat. • Aprofundiment en la difusió del Codi Ètic. • Manteniment del butlletí periòdic semestral. • Desplegament del curs de formació *on-line* en el primer quadrimestre del 2010. • Realització d'una nova Jornada Anual per a la millora del paisatge. • Realització de l'auditoria interna sobre temes de seguretat i prova dels plans de contingència dels sistemes que garanteixin la seguretat i la continuïtat de les dades dels clients.
	Continuar millorant la informació als clients en els aspectes de claredat i transparència.	• Col·laboració amb UNESPA en l'elaboració d'un disseny estàndard de notes informatives per a clients que facilitaran la comparació entre productes. • Creació d'una "Guia de Redacció" que ofereix pautes per poder elaborar comunicacions més clares i comprensibles per part dels clients. • Realització de cinc estudis a clients per copsar la seva opinió sobre la informació transmesa en les ofertes de productes d'assegurances i plans de pensions.	●	• Aplicació de les notes informatives, un cop finalitzat el seu disseny, en els productes d'assegurament individual de SegurCaixa Holding. • Donar a conèixer la Guia de Redacció als departaments implicats en l'elaboració de comunicacions a clients. • Realització de nous estudis per conèixer l'opinió dels clients sobre la informació dels productes de SegurCaixa Holding i identificar aspectes de millora sobre la informació transmesa. • Millora d'alguns certificats de productes, com l'estat de posició de Unit Linked Col·lectius i el certificat de pertinença, i el comunicat de drets consolidats de plans de pensions d'ocupació.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social	Continuar desenvolupant l'accessibilitat als productes i serveis que ofereix el Grup a través de la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de barreres físiques i sensorials.	• Potenciació de la multicanalitat, ajustant l'estructura organitzativa als hàbits de compra dels clients corporatius, flexibilitzant la relació amb tots els participants en el procés negociador i transmetent capacitat d'adaptació a tot l'equip gestor del negoci corporatiu. • Millora dels processos a través d'Internet per a la realització de gestions amb els productes SegurCaixa Llar i Vida Familiar. • Creació del Videoagent, que facilita la contractació d'assegurances de llar, vida o salut permetent al client visualitzar l'agent de telemàrqueting a través de l'ordinador. • En telemàrqueting s'ha consolidat l'oferta en assegurances d'accidents i s'ha ampliat l'oferta de productes amb l'assegurança de llar.	●	• Implantació d'una eina de gestió d'assegurances per a la comercialització de productes per a pimes. • Millora de la web corporativa www.segurcaixaholding.com afegint-hi nous continguts i millorant-ne l'organització per a un ús més eficient per part del client. • Millora de la pàgina web www.vidacaixaprevisiosocial.com amb criteris d'usabilitat, incloent-hi l'adaptació dels continguts de productes a solucions i millorant-ne la informació corporativa, així com els accessos per al contacte amb l'entitat. • Desenvolupament d'una aplicació per a telèfons mòbils que facilitarà al client l'accés als diversos serveis.
Innovació com a repte permanent	Continuar ampliant el portafolis de productes i serveis d'assegurament i previsió social, tenint en compte les necessitats reals dels clients, derivades de l'actual entorn econòmic.	• Creació de 6 nous productes: Seviam Protect, SegurCaixa Negoci, SegurCaixa Auto Negoci, PlanCaixa 5 Ara, PlanCaixa 5 Ara II i PlanCaixa Doble Opció. El Seviam Protect neix com una adaptació de la tradicional assegurança de vida-risc vinculada del Grup a la nova realitat social d'alentiment econòmic. • En Renda Vitalícia s'ha optimitzat la rendibilitat del producte oferint una única tarifa per a totes les edats i s'ha creat una nova cobertura per a situacions de dependència severa o gran dependència, que ofereix la possibilitat d'incrementar la renda mensual percebuda sense necessitat d'efectuar cap nova aportació. • S'han millorat productes per a clients col·lectius com l'Assegurança de Grup Mixta i la gestió de carteres de pòlisses d'interès mínim més participació en beneficis.	●	• Creació de nous productes que ampliïn l'oferta per a autònoms i pimes. • Incorporació de millores en els productes de Salut Reembors per a pimes i desenvolupament de noves gammes de productes patrimonials per a empreses. • Desenvolupament el 2010 de polítiques comunes amb "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa i Centres d'Empreses.
	Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint solucions tecnològiques alineades amb les seves necessitats reals.	• S'ha treballat en l'ampliació del sistema Customer Relationship Management (CRM) a tots els clients individuals i col·lectius per a un més gran i millor coneixement de les seves necessitats. • Ampliació de l'oferta de productes contractables a través d'Internet i de les gestions possibles que s'hi poden realitzar. • S'ha posat a disposició dels clients del negoci col·lectiu i dels mediadors un accés *on-line* per poder accedir amb més facilitat a funcionalitats de servei, informació i gestió de contractes d'assegurança col·lectius.	●	• Facilitar la declaració de sinistres de llar, potenciar les vendes de productes actuals a través d'ofertes específiques del canal Internet i ampliar la gamma de productes d'assegurament i previsió per a particulars contractables a través d'Internet. • Mantenir el desenvolupament de noves funcionalitats i millores en l'accés *on-line* per a clients corporatius i mediadors.
	Potenciar la cultura d'innovació interna.	• Implantació d'una nova aplicació web de gestió i flux d'idees, a la qual s'accedeix des del Portal Innova+ i en la qual poden participar tots els empleats de SegurCaixa Holding. • Potenciació del coneixement de les línies d'innovació i equips dinamitzadors a través de la Plataforma Innova+. Realització de 5 campanyes informatives i participatives sobre temes d'innovació, amb més de 400 idees aportades.	●	• Mantenir l'esforç per sensibilitzar la plantilla i captar noves idees.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Satisfacció del client	Mantenir l'esforç per mesurar constantment la qualitat, a fi de millorar el nivell de satisfacció dels clients i del canal.	• S 'ha millorat el sistema de mesurament de la Qualitat percebuda pels nostres clients, amb l'objectiu d'homogeneïtzar la informació que obtenim en aquests contactes i poder treballar en la millora contínua dels nostres serveis.	●	• Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients i amb la implementació de l'anàlisi de les enquestes en tots els àmbits de l'activitat del Grup. • Assegurar la qualitat dels proveïdors que realitzen les enquestes. • Millora dels processos d'extracció i tractament de les dades en les enquestes de l'àmbit de les empreses i col·lectius.
	Continuar reduint el temps mitjà dels terminis d'espera de les consultes i reclamacions.	• S'ha reduït el termini de pagament de factures als clients amb sinistre en l'àmbit de les assegurances de la llar. En els casos de clients que duen a terme la reparació pel seu compte, s'ha reduït de 2,32 dies el 2008 a 1,44 dies el 2009.	●	• Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients. • Disminuir els temps de resposta a les peticions de les oficines de "la Caixa".
	En relació amb els clients d'assegurances de la llar, aplicació d'un model de qualitat predictiu que permetrà prioritzar la gestió dels sinistres, tenint en compte no solament el termini de tramitació, sinó també el nombre de professionals que hi intervenen i altres serveis rellevants.	• S'ha continuat treballant en la implementació del model de qualitat predictiva que facilita informació sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client en el tractament del seu sinistre. • Incorporació de millores en el servei que presten els proveïdors a clients que tenen contractades assegurances de la llar: monitoratge de l'atenció telefònica dels proveïdors, auditoria diària en què es revisa entre el 5% i el 10% del total de les trucades i establiment de compromisos d'atenció en sinistres urgents en menys de tres hores.	●	• Continuar amb l'esforç per mesurar la qualitat percebuda dels clients, desenvolupant models predictius que permetin optimitzar esforços i actuacions. • Mantenir el model d'assignació de càrrega de treball als proveïdors en funció del seu acompliment reflectit en les enquestes de qualitat.
Lideratge en gestió sostenible de les inversions i en solvència	Formalització en el manual de procediments de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió inspirats en el Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).	• Adhesió als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) i incorporació explícita d'aquests principis en el manual de procediments. VidaCaixa es converteix en la primera entitat espanyola adherida al PRI com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions.	●	• Aprofundir en l'aplicació i el desenvolupament dels Principis pel que fa a la seva difusió tant internament com externament i la participació activa en les activitats de difusió organitzades pel PRI.

Clients

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Lideratge en gestió sostenible de les inversions i en solvència	Incrementar l'objectiu d'inversió mínima en SRI en la renda variable del fons de pensions dels empleats de "la Caixa".	• S'ha incrementat en un 2,8% el percentatge d'inversió en SRI com a objectiu estratègic.	●	• Consolidar la posició SRI estratègica amb increment gradual.
	Disseny i enviament d'una carta informativa sobre aquesta matèria a les gestores, per reforçar el circuit SRI en selecció externa d'actius.	• Carta dissenyada i enviada.	●	• Mantenir l'enviament de la carta.
	Mantenir un alt nivell de solvència.	• Col·laboració amb el grup de treball d'UNESPA amb la finalitat d'implementar les mesures de nivell 2 i 3 que s'implementaran a partir del 2012 i participació en el cinquè estudi d'impacte quantitatiu de solvència d'àmbit europeu QIS 5. • S'ha iniciat l'anàlisi i el disseny d'un model propi intern per a un mesurament més exhaustiu del risc.	●	• Aprofundiment en l'anàlisi i el disseny d'un model propi. • Mantenir la col·laboració amb els grups de treball constituïts.
Cultura de control	Confecció i documentació dels mapes de processos de VidaCaixa i SegurCaixa Holding i dels riscos i controls associats.	• Desenvolupament d'una aplicació informàtica de suport per documentar i mantenir els sistemes de gestió de riscos i control intern i donar suport al pla anual d'Auditoria Interna: • Mapa de processos detallat • Mapa de riscos inherents detallat • Inventari de controls implantats • Avaluació de l'efectivitat dels controls	●	• Control Self-Assessment: Introducció d'un sistema de CSA per facilitar que siguin els mateixos responsables dels controls els qui n'autoavaluïn l'efectivitat.

Empleats

Malgrat l'entorn econòmic desfavorable, SegurCaixa Holding ha mantingut en línia amb els anys anteriors el seu compromís per la creació d'ocupació de qualitat i el desenvolupament professional de la plantilla, i aspira a ser cada any un millor lloc per treballar.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Aposta per l'ocupació	Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.	• Malgrat la crisi, la plantilla de SegurCaixa Holding ha continuat creixent. Un 3% el 2009, fins a 911 empleats.	●	• Continuar mantenint el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla
Diàleg, participació i comunicació	Foment d'una cultura participativa en què els empleats puguin aportar les seves opinions, suggeriments i idees, facilitant els canals adequats perquè això sigui possible.	• Participació en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya. • Accions personalitzades per enfortir el lideratge dels Directors d'Àrea i els Caps de Departament.	●	• Posada en marxa d'una Intranet corporativa com a millora del sistema actual basat en Lotus Notes.
Conciliació	Continuar amb l'aspiració per part de SegurCaixa Holding de ser una excel·lent empresa on treballar.	• Obtenció per part de SegurCaixa Holding de la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr). • Difusió interna del pla de conciliació, amb més de 40 mesures per compatibilitzar la vida professional amb la familiar.	●	• Implantació del pla de millora contínua amb noves mesures, alimentat per la consulta i la participació interna dels empleats. • Posada en marxa de les mesures vinculades al procés realitzat de certificació efr, aprofundint en el compromís adquirit.
Igualtat d'oportunitats i integració laboral	Compliment dels termes establerts per la llei a través de centres especials d'ocupació.	• Continuïtat al Pla Família en col·laboració amb la Fundació Adecco, per facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats de SegurCaixa Holding orientació i ajuda que faciliti la seva integració social i laboral.	●	• Mantenir la continuïtat del Pla Família.

Empleats

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Respecte als drets col·lectius	Compliment dels drets col·lectius dels empleats de SegurCaixa Holding.	• El 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació ni amb el procés de negociació col·lectiva.	●	• Continuar amb el nivell de compliment sobre drets col·lectius dels empleats.
Competència i desenvolupament professional	Projecte Thalens 2010: Desenvolupament de tres línies d'actuació: compromís *in-out*, comunicació i participació i formació i desenvolupament.	• En l'àmbit de compromís s'han desenvolupat 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla. • En l'àmbit de la comunicació i la participació s'ha creat el Quadre de Comandament Personal (QCP), que permet comunicar i traslladar l'estratègia corporativa a nivell individual. • En l'àmbit de la formació s'han focalitzat les actuacions en tres línies: millorar competències, habilitats i formació específica per a cada lloc de treball.	●	• Continuar amb la implantació del projecte Thalens 2010.
	Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 81,25%.	• Increment del nivell de competències fins al 81,77%, per damunt de la fita prevista.	●	• Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 82,09%.
	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a coordinadors.	• Desenvolupament del programa coordinadors, amb la realització de 8 sessions de formació anuals.	●	• Mantenir el desplegament del Pla de Formació d'aquest col·lectiu.
	Dissenyar un nou pla de formació personalitzat per a la línia intermèdia.	• S'ha treballat el 2009 en accions individualitzades i en el disseny d'un pla de desenvolupament grupal.	●	• Tancament i llançament d'un pla de desenvolupament o de la Línia Intermèdia d'acord amb l'entorn de futur.
	Dissenyar un nou pla de formació dirigit a la plantilla amb el qual s'iniciarà la programació de formació en habilitats.	• Definició i implantació del Pla de Formació anual 2009, amb la incorporació d'accions orientades a gestió del temps, innovació i Intel·ligència Emocional.	●	• Continuar amb la identificació de necessitats i el disseny del Pla de Formació Anual.

Empleats

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
Competència i desenvolupament professional	Incorporar al Programa de Tècnic Comercial en Assegurances continguts en matèria asseguradora recollits en el Programa European Financial Advisor (EFA), així com entrenar les habilitats comercials dels empleats d'AgenCaixa, tot això ampliant-ne la durada un any més (4 anys en total).	• 34 assessors han participat en un programa de formació de formadors per a la posterior formació especialitzada en Pimes i Autònoms de la resta de la xarxa de Gestors d'AgenCaixa el 2010. • Formació del 100% dels assessors d'AgenCaixa sobre els nous productes comercialitzats: SegurCaixa Auto i SegurCaixa Negoci.	●	• Aprofundir en el coneixement de nous productes comercialitzats. • Formació simultània de tota la xarxa de gestors d'AgenCaixa sobre el portafolis de productes per a Pimes i Autònoms. • Formació inicial per part dels gestors d'AgenCaixa en nous productes a comercialitzar en transport i multirisc industrial.
	Empreses i Col·lectius.	• Consolidació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna i de gestió del coneixement de l'equip vinculat a aquest negoci. • Desenvolupament de les 'pastilles formatives' de determinats projectes que complementen les formacions presencials a l'equip de VidaCaixa Previsió Social, així com la possibilitat de canalitzar consultes i suggeriments en els diferents fòrums de l'eina.	●	• Potenciació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna per a l'equip d'empreses i col·lectius.
Polítiques de compensació		• Avaluació d'objectius anuals a tota la plantilla, vehiculada i comunicada a través d'una nova eina de gestió d'objectius personals, Quadre de Comandament Personal (QCP), alineat amb el nostre Quadre de Comandament Integral (QCI).	●	• Implantació d'una nova aplicació web de gestió d'objectius individuals, accessible a tots els empleats de SegurCaixa Holding. • Avaluació d'objectius anuals a tota la plantilla, aprofundint i estenent l'ús d'aquesta eina de gestió d'objectius personals, alineat amb el nostre Quadre de Comandament Integral (QCI). • Accions d'informació i formació a tota la plantilla sobre l'ús i els avantatges de l'eina.
Seguretat i salut		• Implantació d'un pla d'actuació contra la Grip A.	●	• Desenvolupament d'accions preventives.

Societat

Més enllà de la col·laboració indirecta en les activitats que desenvolupa l'Obra Social "la Caixa", a través de la contribució que SegurCaixa Holding realitza al resultat econòmic del Grup "la Caixa", cal destacar la involucració social dels seus empleats, la presència institucional aconseguida i l'essència socialment responsable de l'activitat previsora i d'assegurament.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió	Contribuir a la difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament entre els ciutadans i les empreses.	• Posada en marxa de les iniciatives següents:
		  • Sisè Baròmetre SegurCaixa Holding: "El valor de l'assegurança de salut privada".
		  • Posada en marxa del portal: www.foroprevisionsocial.net, un fòrum d'experts en previsió social empresarial, amb l'objectiu d'escoltar grups d'interès, així com transmetre compromisos de l'organització amb els clients.
		  • Acord de col·laboració entre VidaCaixa Previsió Social i Adecose en suport de la promoció del reconeixement professional dels seus associats i l'aportació social de la tasca que duen a terme.
		  • Campanya de sensibilització entre Directors de Recursos Humans sobre els beneficis que aporta l'assegurança de salut.
		  • Convocatòria del segon Premi VidaCaixa-Assegurances UB.
		  • Patrocini de l'edició del IV Premi Edad&Vida: "Valors, actituds i comportaments dels ciutadans espanyols respecte a les necessitats d'estalvi i previsió per a la jubilació".
		• Participació en diverses conferències, compartint el coneixement i les experiències adquirides.
		• Inclusió en l'Informe Anual i en la pàgina web corporativa de documentació sobre les característiques i l'evolució del sector assegurador i de pensions.
		• Desenvolupament del butlletí informatiu periòdic: INFO VidaCaixa Previsió Social, per difondre la cultura i els beneficis de la previsió social empresarial.
		• Inversió en la formació del sector i la investigació, col·laborant amb la Fundació Auditorium amb el centre d'investigació Sector Públic - Sector Privat IESE.
			●	• Continuar promovent l'estudi i la difusió sobre la previsió i l'assegurament.
				• Creació del bloc de previsió social a la pàgina web d'Expansión.com.
				• Diàlegs amb el grup d'interès empreses i corporacions al voltant de la previsió social empresarial en el marc de la Responsabilitat Corporativa.
				• Patrocinar i organitzar diversos actes de difusió i promoció de la previsió social empresarial.

Presència de SegurCaixa Holding en la societat	Assolir la maduresa del projecte Retorn, duent a terme noves activitats en els àmbits de personal, medi ambient i societat.	• Realització de15 activitats, en col·laboració amb 14 organitzacions socials i mediambientals.	●	• Potenciar la involucració dels empleats en la societat a través de Retorn.
	Adhesió a iniciatives que contribueixin a la millora en responsabilitat corporativa de SegurCaixa Holding.	• Adhesió de SegurCaixa Holding als principis del Pacte Mundial de Nacions Unides. • Adhesió a la iniciativa de GAVI Alliance i difusió de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil entre les empreses clients de SegurCaixa Holding.	●	• Progressar en l'acompliment responsable d'acord amb els Principis del Pacte Mundial. Preparació de l'Informe de Progrés. • Mantenir l'enfocament social en els obsequis nadalencs del Grup.

Medi ambient

El compromís amb el medi ambient està integrat en l'estratègia de SegurCaixa Holding i en el comportament dels seus empleats, que en són la peça clau.

	COMPROMÍS 2008	PROGRÉS 2009		REPTES DE FUTUR
A favor de la sostenibilitat	Mantenir i potenciar el consum energètic responsable a través de noves iniciatives.	• Mesurament de la petjada de carboni de partida. • Reducció en més del 38% del nombre d'equips d'impressió. • Ús de detectors de presència i polsadors en tots els sanitaris dels Serveis Centrals, contribuint a racionalitzar el consum elèctric. • Contenció i fins i tot reducció del consum de paper (-1%) respecte al 2008. • Reducció del consum d'aigua en un 10% respecte al 2008.	●	• Estudi de noves mesures per reduir la petjada de carboni de partida. • Continuar implementant mesures per reduir el consum energètic. • Potenciar l'ús de la videoconferència. • Realització de noves campanyes i comunicacions de sensibilització per reduir les emissions dels desplaçaments dels empleats al seu lloc de treball. • Reducció del nombre d'equips d'impressió i racionalització de tots aquells elements que donin suport i facilitin el consum de paper.
	Millorar el tractament aplicat als residus generats.	• Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina. • La quantitat de paper reciclat s'ha incrementat un 5% respecte al 2008. • La quantitat de plàstic reciclat ha augmentat un 19% respecte al 2008. • El tòner s'ha reduït a causa de canvis en els equips d'impressió per uns de nous més eficients. • Les piles recollides s'han incrementat en un 100%. • 971 kg de material RAEE recollits per a reciclatge.	●	• Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina.
	Reforçar la comunicació de sensibilització mediambiental.	• Difusió d'un pla per afavorir la mobilitat en els desplaçaments dels empleats amb motiu de la posada en marxa del nou espai de la "Ciutat de la Justícia" de Barcelona. • Articles permanents sobre medi ambient a *Àrea Informativa*, la revista interna de SegurCaixa Holding.	●	• Continuar amb la política de sensibilització dels empleats de SegurCaixa Holding.
Política de compres i requeriments mediambientals a proveïdors	Fomentar la conscienciació dels proveïdors a través de nous acords i polítiques comunes de sensibilització.	• No s'ha dut a terme cap avanç destacable més enllà de la mesura ja implantada d'incloure una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent. • Mantenir el vincle entre satisfacció de clients i càrregues de treball per proveïdor en l'àmbit de les assegurances de la llar.	●	• Es manté l'objectiu establert.

3

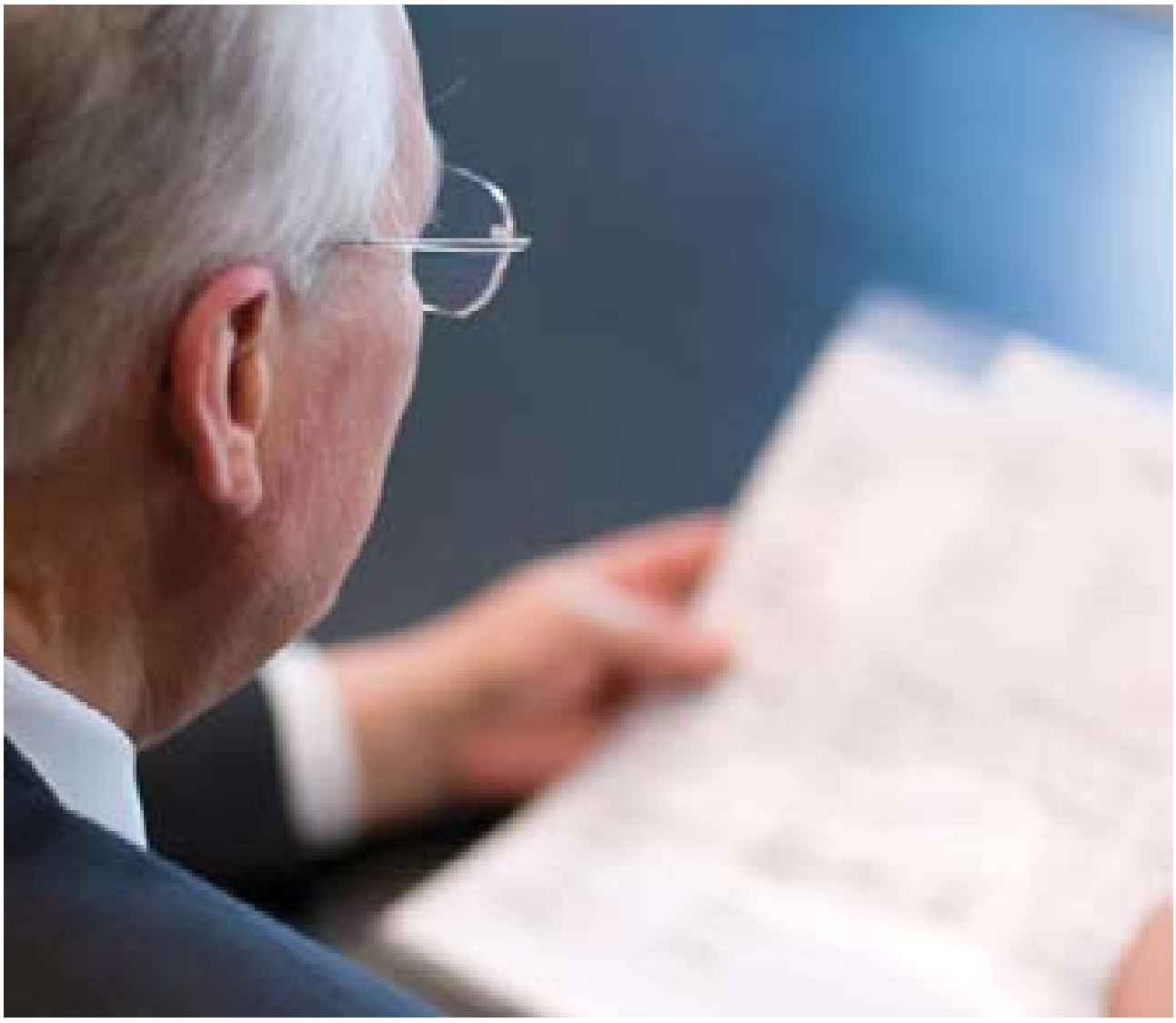
Qualitat en el servei als clients

El client: centre de l'organització

149.382 persones i 8.687 empreses i organismes s'han sumat a la xarxa de clients de SegurCaixa Holding el 2009

Més de 3,4 milions de persones de tot el territori nacional confien en la gestió de SegurCaixa Holding. Una extensa cartera de clients que creix cada any –un 5% respecte a l'exercici anterior– i la principal característica de la qual és la seva fidelitat. En total, 149.382 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2009, mantenint-se d'aquesta manera el creixement progressiu que ha registrat la companyia des de la seva creació el 1992.

En el segment de clients corporatius, 45.687 empreses i organismes han dipositat la seva confiança en SegurCaixa Holding el 2009. D'aquest total, bona part corresponen a pimes, un col·lectiu pel qual el Grup està apostant de manera molt decidida durant els últims exercicis. En l'àmbit de les grans corporacions i col·lectius, hi ha 20 companyies que formen part de l'Íbex 35, 734 multinacionals i 157 organismes públics.



Seguretat i transparència en la relació amb els clients

La confiança és un dels tres valors corporatius, juntament amb la qualitat i el dinamisme, que SegurCaixa Holding comparteix amb els seus clients, i també amb la resta dels seus grups d'interès.

Per a la companyia, la confiança es basa a mantenir unes relacions de transparència, ètica i responsabilitat, així com en una gestió excel·lent del servei, concretada en polítiques de seguretat i respecte a la intimitat i la confidencialitat.

Respecte a la intimitat i la confidencialitat del client

Un any més, el 2009 SegurCaixa Holding no ha estat objecte de cap sanció per causes de vulneració de la intimitat o per fuga d'informació confidencial dels seus clients.

Això ha estat així gràcies a un escrupolós compliment intern de la normativa legal i també a l'establiment de mesures preventives que han assegurat un comportament estricte de tots els professionals de SegurCaixa Holding, més enllà dels estàndards legals i en línia amb el nivell d'exigència de la companyia.

Entre les mesures que la companyia té implantades per aconseguir aquests objectius, cal destacar-ne:

- L'adequació de mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i la confidencialitat dels clients en el marc del Reial Decret 1720/2007 i el període transitori del qual finalitza el 2010.
- El desenvolupament i la difusió entre tots els empleats de SegurCaixa d'un butlletí periòdic semestral en el qual s'aborden temes sobre el tractament de dades i informació personal dels clients, d'acord amb el que estableix el marc legal de la Llei Orgànica de Protecció de Dades.
- El desenvolupament d'un document estàndard de compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, que es facilita a tots aquells clients del negoci col·lectiu que el sol·liciten.
- S'ha definit un curs de formació específica *on-line* sobre aquests temes, que es posarà en marxa el primer quadrimestre del 2010.
- La realització d'una jornada anual per a la millora del paisatge de l'oficina, a través de la qual s'aconsegueix acomplir els requeriments de seguretat en fitxers no automatitzats.
- La realització d'una auditoria amb caràcter biennal. La propera s'efectuarà el 2010.
- S'elabora una carta de condicions per a mediadors, amb acord per als membres d'Adecose, en la qual s'adapta la legislació en matèria de blanqueig i cessió de dades de clients. ADECOSE (Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances) és una associació independent fundada per defensar els interessos de les corredories d'assegurances i agrupa més de 100 empreses líders del sector.

El 2009, SegurCaixa Holding no ha rebut cap sanció per vulneració de la intimitat o fuga d'informació confidencial dels seus clients

Ètica i transparència de la informació comercial

SegurCaixa Holding assumeix totalment el compromís de posar a disposició dels clients informació clara, exacta i fidedigna a través de les seves comunicacions de caràcter general i comercial, amb l'objectiu de facilitar-los la presa de decisions.

Com a principal novetat del 2009, s'ha creat una Guia de Redacció adreçada als empleats involucrats en l'elaboració de comunicacions que s'envien als clients. A través d'aquesta guia es pretén millorar les comunicacions des del punt de vista de la claredat, transparència i comprensió de la informació per part del client.

A més, al llarg d'aquest any s'han dut a terme diversos estudis per conèixer l'opinió i la valoració dels clients sobre les principals accions de comunicació de productes realitzades. En els cinc estudis efectuats, la informació aportada sobre els diversos productes ha estat valorada pels clients com a ben o molt ben explicada.

Una nova Guia de Redacció millora la qualitat, transparència i comprensió de les comunicacions enviades als clients

Cal destacar que SegurCaixa Holding, a més de complir la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors, assumeix

codis d'autocompliment com el Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO).

Atès que la naturalesa dels productes d'assegurament i previsió social requereix una comprensió més gran per part dels clients, SegurCaixa Holding s'obliga de manera permanent a millorar la informació que els facilita mitjançant la redacció d'apunts i notes a peu de pàgina i la incorporació d'exemples que ajuden a entendre millor el càlcul de les tarifes. A més, també s'ha millorat la informació que es transmet a l'assegurat en les pòlisses. En una sola pàgina s'hi inclouen les dades principals de la pòlissa contractada, de manera clara i intel·ligible, per tal que l'assegurat sàpiga exactament quins són els termes i les condicions del servei que es contracta, el tipus d'assegurança contractada, la prima, la durada del contracte, les cobertures i també els límits.

La companyia col·labora, a més, amb institucions de l'àmbit de les assegurances i de la previsió social com UNESPA, la Patronal de l'Assegurança a Espanya, ja que difon i aplica els principis de la seva Guia de Bones Pràctiques relatius a la transparència de la informació subministrada als clients, tant en la fase prèvia informativa com en el contracte.

Així mateix des d'UNESPA ja es treballa, en el marc d'allò que estableix la seva Guia de Bones Pràctiques, en l'elaboració de dissenys estàndard de notes informatives amb l'objectiu de facilitar al consumidor la comparació entre productes. La voluntat de SegurCaixa Holding és adoptar aquestes notes informatives per als seus productes d'assegurament.

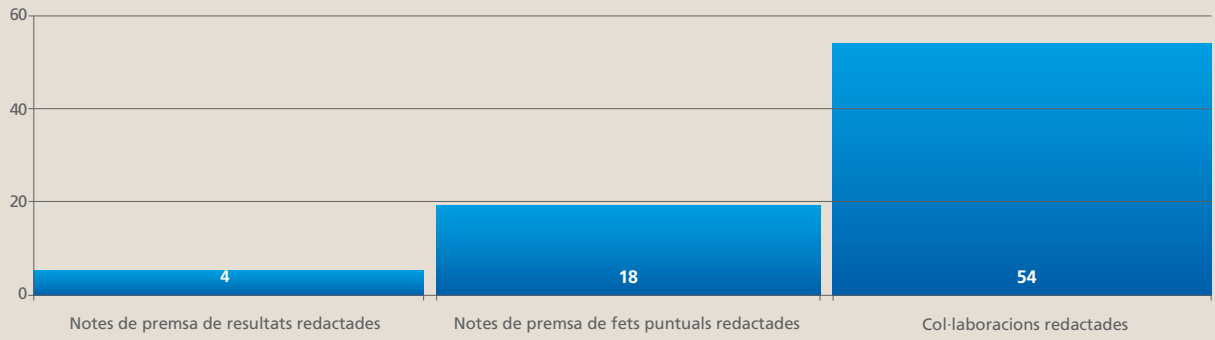
ALGUNS EXEMPLES DE MILLORA DE LA TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ:

- En les assegurances d'invalidesa, s'hi exposen de manera inequívoca els criteris i les variables per qualificar el sinistre o grau de minusvalidesa i es garanteix la canalització de les queixes o reclamacions dels clients, alhora que s'informa els prenedors del seu dret al desistiment, quan sigui procedent.
- En els qüestionaris de salut es recorda la necessitat i la utilitat que el contractant llegeixi les preguntes del qüestionari i que respongui de manera honesta i fidedigna. Així mateix, la informació facilitada es manté emmagatzemada i custodiada en fitxers d'alta seguretat.
- En les assegurances d'estalvi s'informa de les condicions de la garantia oferta i de l'interès tècnic garantit, i en els productes Unit-linked s'informa que el prenedor de l'assegurança és qui assumeix el risc de la inversió vinculada al contracte.
- Es notifica als contractants de Plans de Previsió Assegurats i Plans de Pensions les condicions necessàries per obtenir-ne la liquiditat d'acord amb els criteris legals establerts.
- En les assegurances de llar, SegurCaixa Holding renuncia a l'aplicació de la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import i facilita una valoració orientativa, amb l'objectiu d'evitar possibles infraassegurances.
- En l'àmbit de la previsió social per a col·lectius i empreses s'han desenvolupat iniciatives per a la difusió d'aquest tipus de productes. Entre aquestes destaca la creació d'un fòrum de previsió social en col·laboració amb el mitjà de comunicació *Expansión.com* (www.expansion.com) i la realització d'un butlletí trimestral d'informació que s'envia a tots els clients i mediadors amb l'objectiu de difondre temes d'interès de previsió social empresarial.

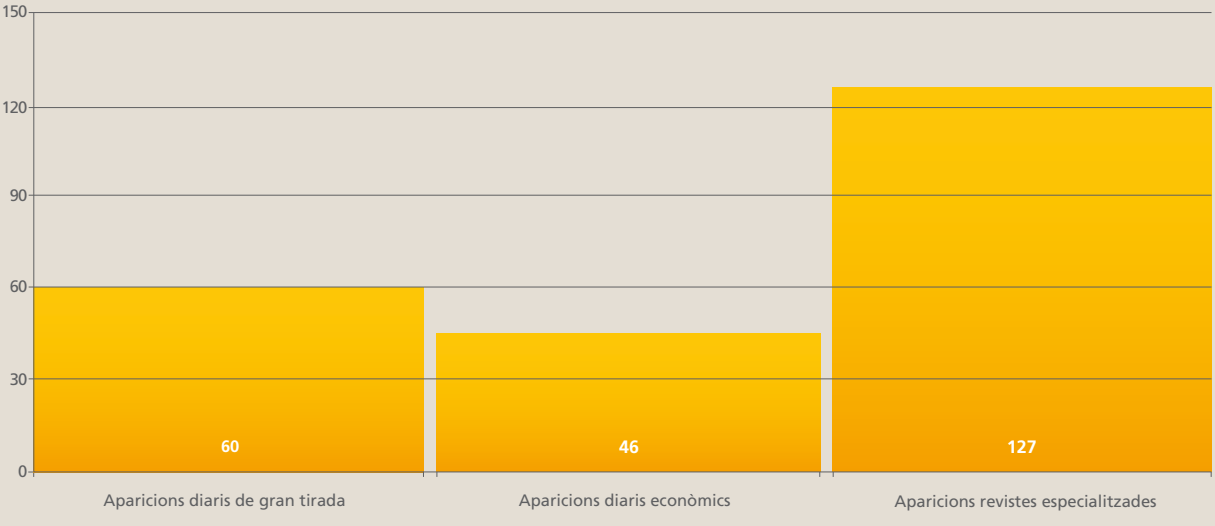
Cal esmentar també, dins d'aquest àmbit, que el compromís de SegurCaixa Holding amb la transparència de la informació transcendeix a l'àmbit social. Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha realitzat un total de 233 aparicions en mitjans de comunicació i ha elaborat 76 notes de premsa, de les quals 4 eren sobre resultats de la companyia, 18 sobre llançaments de nous productes i serveis i 54 sobre temes diversos com estudis efectuats i novetats. En l'àmbit intern cal esmentar la Intranet; la revista Àrea Informativa, que s'edita trimestralment, i el Canal Caixa, que és el mitjà de comunicació de "la Caixa" amb els empleats del Grup.

Finalment, cal destacar que hi ha un comitè de comunicació que es reuneix un cop al mes i que defineix les directrius de la comunicació corporativa cap a l'exterior del Grup SegurCaixa Holding. En aquest comitè hi participen el Director General, la Directora d'Atenció al Client i Comunicació, la Sotsdirecció Comercial i Màrqueting, la Sotsdirecció d'Autos i el Departament de Desenvolupament Corporatiu.

ENVIAMENTS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



APARICIONS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social

Amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de la web de SegurCaixa Holding, el 2009 s'ha desenvolupat un projecte per identificar oportunitats de millora

La innovació a SegurCaixa Holding comprèn, a més de la creació de nous productes i serveis, l'establiment de nous canals de relació amb els clients.

Per facilitar l'accés als productes d'assegurament i previsió social, SegurCaixa Holding desenvolupa una estratègia basada en la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de les barreres físiques i sensorials.

Proximitat geogràfica

A través de les més de 5.000 oficines de la Xarxa Territorial de "la Caixa", dels 419 professionals d'AgenCaixa, així com la xarxa de consultors i mediadors externs i interns, SegurCaixa Holding ofereix un servei i assessorament professional als seus més de 3,4 milions de clients.

SegurCaixa Holding disposa de la xarxa més important d'oficines i terminals d'autoservei del nostre país, amb presència al 100% dels municipis més grans de 20.000 habitants. A través de les més de 5.000 oficines de "la Caixa" i els seus més de 7.900 terminals d'autoservei, s'informa i es comercialitzen els productes d'assegurament i previsió social de la companyia.

Bancasseguradors amb gestió multicanal

Juntament amb la xarxa de consultors i mediadors, SegurCaixa Holding posa al servei del client la plataforma telefònica i Internet com a canals de comunicació i relació.

Mitjançant la plataforma telefònica, els clients poden rebre informació i assessorament, tramitar sinistres i també contractar directament molts dels productes del catàleg del Grup, com les assegurances d'accident o els plans de pensions, entre d'altres.

També mitjançant Internet, més concretament a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa", es poden dur a terme tràmits i gestions, així com la contractació de diversos productes de la cartera d'assegurament i previsió social de SegurCaixa Holding. En aquest sentit, s'han millorat els processos de SegurCaixa Llar i de l'assegurança de vida Vida Familiar, perquè el client no s'hagi de desplaçar a l'oficina per realitzar gestions com: sol·licitar duplicats de documentació, més informació, cancel·lar o rescatar el producte. Així mateix s'ha creat el Videoagent, que consisteix a permetre que el client pugui veure l'agent de telemàrqueting a través del seu ordinador, però no a l'inrevés. Mitjançant aquest servei, el client pot sol·licitar la contractació d'una assegurança de llar, una assegurança de vida o una assegurança de salut. Finalment, el 2009 s'ha dut a terme un projecte de benchmarking de la web corporativa de SegurCaixa per comparar-la amb les millors pràctiques del sector i identificar oportunitats de millora.

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

L'accessibilitat als productes i serveis és un compromís assumit per SegurCaixa Holding, per a la qual cosa disposa del suport de la xarxa d'oficines de "la Caixa", que, des del punt de vista de la seva presència arreu del territori, permet oferir un servei pròxim, àgil i lliure de barreres arquitectòniques i sensorials.

Així mateix, les pàgines web de SegurCaixa Holding i VidaCaixa Previsió Social disposen del certificat de doble accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI) per a l'accés de persones amb discapacitat.

La innovació com a repte permanent

SegurCaixa Holding està treballant per incorporar la innovació en la seva cultura corporativa de manera permanent, tal com es recull en el seu Pla Estratègic 2007-2010. L'objectiu de la innovació és, per a SegurCaixa Holding, convertir les idees en valor per als clients i això es concreta en el desenvolupament i la comercialització de nous productes, en la posada en marxa de noves aplicacions tecnològiques per donar un millor servei i en la participació dels empleats a través dels seus suggeriments i millores.

Nous productes

Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha continuat amb el desenvolupament de productes innovadors per satisfer les necessitats dels seus diferents segments de clients.

En total s'han creat sis nous productes per satisfer les demandes dels clients.

Tres nous plans de pensions individuals amb garantia de rendibilitat que s'afegeixen a l'àmplia cartera de plans de pensions de SegurCaixa Holding: el PlanCaixa 5 Ara, el PlanCaixa 5 Ara II i el PlanCaixa Doble Opció. Aquests tres plans de pensions han tingut una gran acollida entre els clients, fet que reforça el lideratge de SegurCaixa Holding en aquest segment de negoci. Cal destacar que el 2009, VidaCaixa ha estat guardonada amb el premi a la millor gestora de fons de renda fixa, atorgat pel diari *Expansión* i la consultora Interactive Data. Així mateix, els fons "PlanCaixa Ambició" i "PlanCaixa 10 Seguretat" han estat premiats com els millors plans de pensions del 2008.

S'ha llançat també el nou Seviam Protect, que és una assegurança de vida vinculada a préstecs hipotecaris o personals que cobreix l'amortització d'aquestes operacions en cas de defunció i, opcionalment, en cas d'invalidesa absoluta. A més, i com a resposta a la nova realitat social d'increment de la taxa d'atur i alentiment econòmic al nostre país el 2009, s'han inclòs cobertures per al cas d'atur o d'incapacitat laboral temporal en el cas dels treballadors autònoms.

Així mateix, el 2009 s'han llançat nous productes per a clients autònoms i petites empreses, bo i desenvolupant un segment estratègicament prioritari per al Grup.

3 plans de pensions, 1 assegurança de vida i 2 productes per a autònoms i petites empreses han ampliat el 2009 el catàleg de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding ha adaptat el seu producte Renda Vitalícia a les necessitats derivades de les situacions de dependència

Es tracta de SegurCaixa Negoci, una nova assegurança multirisc per a comerços amb una gran flexibilitat i amb cobertures diferencials, com un servei d'assistència telefònica, una pàgina web per solucionar problemes informàtics i un servei de còpia de seguretat remot i recuperació d'informació dels ordinadors, en cas de pèrdua de dades. D'altra banda, SegurCaixa Auto Negoci és una assegurança per a vehicles d'ús comercial que completa l'oferta de SegurCaixa Auto i Moto i que incorpora àmplies cobertures, com la indemnització en cas de sinistre total pel 100% del valor del vehicle nou per a vehicles amb menys de 2 anys d'antiguitat.

Cobertura per a situacions de dependència

Finalment, després de l'aprovació de la Llei de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006), VidaCaixa ha començat a desenvolupar coberture de dependència. Per fer-ho, ha adaptat un dels seus productes amb més acceptació entre els seus clients, la Renda Vitalícia –abans rebia el nom de Pensió Vitalícia Immediata i la seva primera pòlissa es va contractar fa més de 100 anys–. Amb els productes de Renda Vitalícia, a través del pagament d'una prima inicial, l'assegurat comença a percebre una renda mensual amb caràcter vitalici, i pot escollir la modalitat de termini de garantia i tipus d'interès que millor s'ajusti a les seves necessitats, des d'anual fins a vitalici. A la seva mort, els beneficiaris perceben un capital.

Amb la nova cobertura per a situacions de dependència severa o gran dependència, s'ofereix la possibilitat d'incrementar la renda mensual percebuda sense necessitat d'efectuar cap nova aportació, transformant el capital de defunció d'un import constant a un capital decreixent amb un interès vitalici constant. Això permet a l'assegurat obtenir un complement monetari per poder afrontar els costos derivats de la situació de dependència.

Innovació tecnològica

La inversió total realitzada per SegurCaixa Holding en tecnologia i en sistemes d'informació ha arribat el 2009 als 17,5 milions d'euros, en línia amb l'esforç efectuat en l'exercici anterior i amb un objectiu prioritari: millorar el servei al client. A més, la inversió realitzada en projectes de R+D ha estat de 148.000 euros.

Entre les principals novetats tecnològiques implantades l'any passat, cal destacar-ne:

- L'inici del desenvolupament del CRM (*Customer Relationship Management*), ampliat a l'àmbit de tots els clients individuals i col·lectius, la qual cosa permetrà un coneixement global de cada client i, en conseqüència, la prestació d'un millor servei.

- La introducció de diverses millores i l'ampliació de continguts de la pàgina web corporativa www.segurcaixaholding.com.

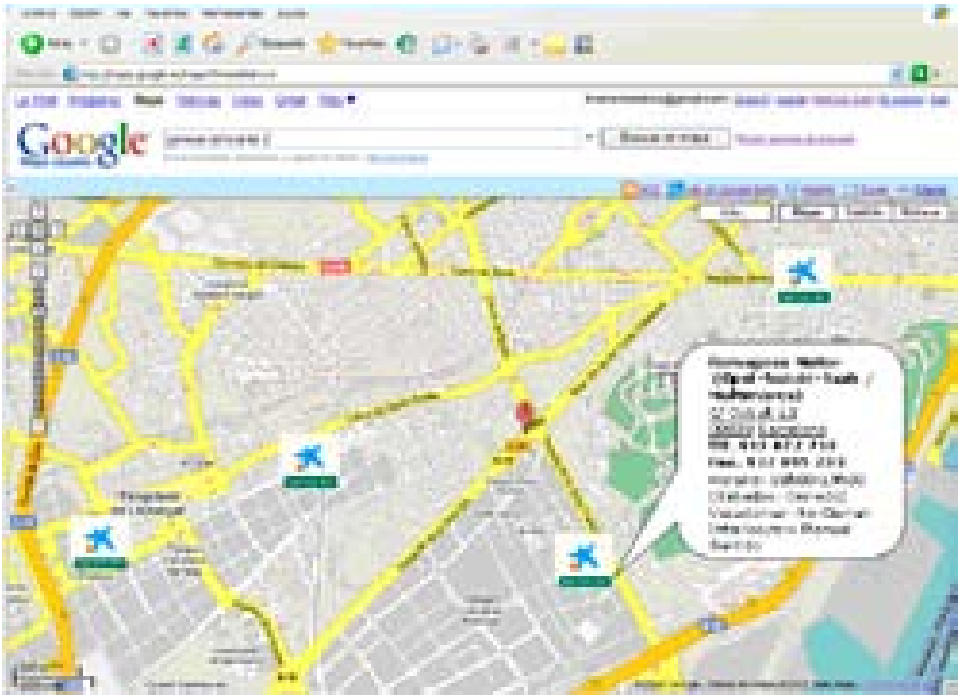
- La consolidació de la pàgina web específica per a col·lectius i empreses, www.vidacaixaprevisiosocial.com, amb noves funcionalitats per facilitar-ne l'accés *on-line*, la transparència en la informació i la gestió de contractes d'assegurança col·lectius per a clients i mediadors.

- La incorporació de Google Maps per localitzar d'una manera més eficaç la Xarxa de Tallers Col·laboradors de SegurCaixa Auto, permetent visualitzar de manera exacta i sense errors l'adreça del client, i informar-lo de la situació de cada taller, així com dels canvis o actualitzacions de dades. També s'ha incorporat aquesta aplicació per a les assegurances de llar, la qual cosa permet situar en un mapa tots els habitatges assegurats a SegurCaixa Holding, facilitant-ne d'aquesta manera la ràpida localització a partir d'una adreça o àrea determinada. Aquesta eina augmenta la capacitat de reacció davant fets rellevants com incendis, inundacions, etc., ja que es pot iniciar el servei als assegurats a partir de l'ocurrència del sinistre, sense necessitat d'esperar a la seva declaració per cadascun d'ells, i coordinar de manera més àgil les visites del pèrit o dels serveis d'assistència.

- El desenvolupament d'una nova aplicació informàtica que permet a les oficines de "la Caixa" i als agents d'AgenCaixa visualitzar en temps real l'estat dels sinistres de la llar i l'intercanvi d'informació amb els gestors de SegurCaixa Holding.

- Posada en marxa de la nova aplicació Ideas, dins del portal Innova+, per a la comunicació i la gestió de noves idees aportades pels empleats. Aquesta aplicació permetrà conèixer en tot moment l'estat de cadascuna, consultar les propostes d'altres empleats i millorar la gestió, seguiment i resposta per part dels gestors i administradors.

L'empresa ha invertit, el 2009, 17,5 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació



El 2009 s'han rebut 865 idees i propostes per innovar en els productes i serveis oferts per part dels empleats de SegurCaixa Holding i de les oficines de "la Caixa"

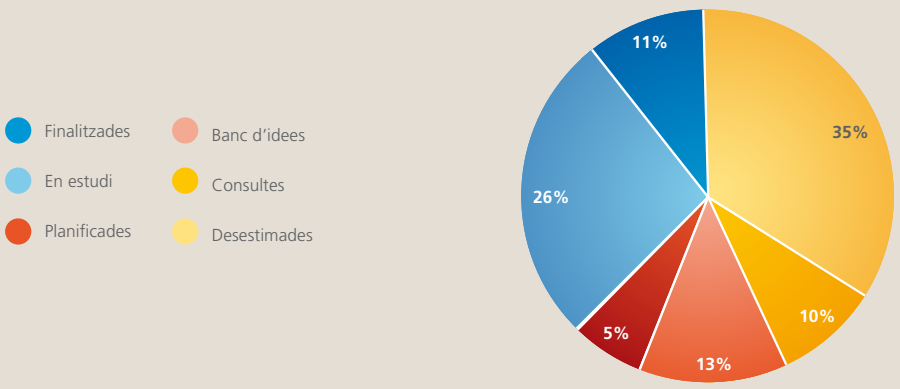
Cultura a favor de la innovació

A SegurCaixa Holding es fomenta una cultura participativa a favor de la innovació, en la qual els empleats poden aportar les seves opinions, suggeriments i idees a través dels diversos canals de comunicació interns.

En aquest sentit, el 2009 el projecte Innova+ ha continuat potenciant el desenvolupament de les línies d'innovació i els equips dinamitzadors a través de 5 campanyes informatives i participatives que han abordat les temàtiques següents: tendències, retenció i fidelització de clients, eficiència i responsabilitat corporativa, canals i venda associada.

En total s'han rebut 865 idees, la qual cosa suposa un increment del 2% respecte a l'any 2008. D'aquestes idees rebudes, 424 van correspondre a empleats de SegurCaixa Holding i 441 a les oficines de "la Caixa". Aquestes dades posen en relleu la bona participació i proactivitat de la plantilla de SegurCaixa Holding i de "la Caixa" com a promotors d'innovació.

IDEES REBUDES 2009



Satisfacció dels clients

Aconseguir la plena satisfacció dels clients individuals i col·lectius és una aspiració constant per a SegurCaixa Holding i un indicador que mesura la qualitat dels productes i serveis que ofereix.

Al llarg de tota la trajectòria de SegurCaixa Holding, sempre s'ha treballat per oferir els productes amb les cobertures més àmplies del mercat i amb el millor servei al client, tot això amb l'objectiu que els més de 3 milions de clients puguin tangibilitzar el valor de la tranquil·litat. Dins del Grup hi ha el convenciment que el moment més important en què el client percep realment el valor de l'assegurança és quan requereix un servei o té un sinistre, per a la qual cosa s'articulen els processos més àgils i innovadors del mercat, a fi que l'experiència del client li permeti constatar que el producte compleix les seves expectatives.

Al llarg del 2009 s'ha desenvolupat un projecte que consisteix a estendre el sistema de *Customer Relationship Management* (CRM) a tots els clients individuals i col·lectius, la qual cosa ha permès disposar d'una eina d'anàlisi global que millora el nivell d'informació i coneixement sobre els clients, a través de la centralització dels contactes realitzats per telèfon i correu electrònic amb SegurCaixa Holding.

Cal destacar que totes les consultes i reclamacions dels clients són gestionades i sistematitzades per a una adequada i ràpida resposta.

A més, en l'àmbit de les assegurances de la llar, durant el 2009 s'ha continuat treballant en el desenvolupament del model de qualitat predictiva, consistent a facilitar informació als gestors de SegurCaixa Holding sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client en el tractament del seu sinistre. A través d'aquesta informació, els gestors poden preveure possibles incidències i actuar de manera proactiva amb les empreses d'assistència i amb els pèrits, per a una major rapidesa en la prestació del servei.

Finalment, també s'ha aconseguit millorar el termini de pagament de factures als clients. En el cas d'aquells clients que realitzen la reparació pel seu compte, el termini s'ha reduït de 2,32 dies el 2008 a 1,44 dies el 2009.

L'extensió del sistema d'informació CRM el 2009 ha permès conèixer millor tots els clients i poder respondre a les seves necessitats

SegurCaixa Holding ha estat guardonada amb el Premi Dirigents Catalunya en la categoria de Qualitat. El jurat va valorar l'excel·lència en la seva gestió, tenint en compte l'estratègia empresarial de la companyia orientada al client, cosa que aporta solucions de valor afegit en l'àmbit de la protecció i la previsió social, tant per a particulars com per a empreses i institucions.

Mesurament de la qualitat

72.956 enquestes realitzades el 2009 per conèixer la satisfacció dels clients amb el servei de SegurCaixa Holding

Durant el 2009 s'ha millorat el sistema d'enquestes de SegurCaixa Holding. Aquesta millora ha suposat la incorporació de noves opcions que faciliten un millor coneixement de les expectatives dels clients, així com la unificació de totes les enquestes que es duen a terme al Grup.

Assegurances de la llar

El 2009 s'han efectuat un total de 58.072 enquestes a clients atesos per sinistres de la llar. La satisfacció dels clients de SegurCaixa Holding s'ha mantingut un any més en un nivell alt. Tan sols un 2% dels clients atesos han manifestat que se sentien insatisfets. Els temps en la reparació dels sinistres i els defectes en les reparacions són els principals aspectes a millorar entre els motius d'insatisfacció.

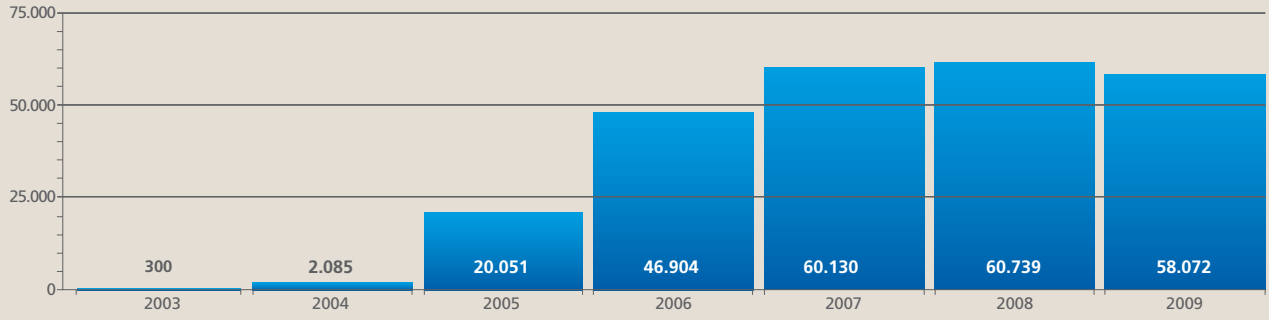
Assegurances d'automòbill

En el negoci d'autos, SegurCaixa Holding ha posat en marxa el 2009 un nou sistema d'enquestes per mesurar la satisfacció dels seus clients. En total s'han dut a terme 14.884 enquestes, amb uns índexs de satisfacció del 93% en la gestió de sinistres i del 96% en la prestació d'assistència en viatge.

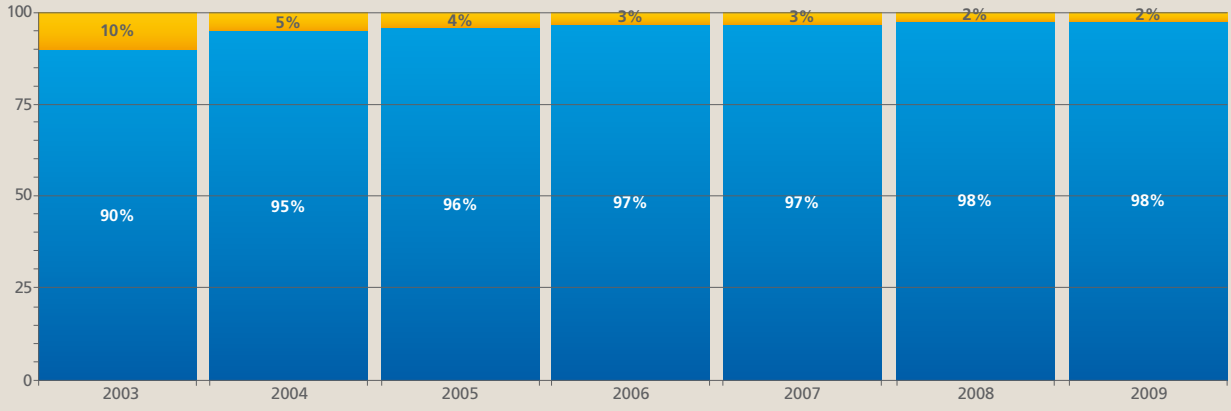
Altres assegurances

En l'àmbit de l'Assistència en Viatge i Defensa Jurídica, s'ha realitzat un seguiment exhaustiu dels proveïdors que presten aquests serveis, amb resultats òptims pel que fa a la qualitat oferta al client.

EVOLUCIÓ NRE. D'ENQUESTES A CLIENTS ATESOS PER SINISTRES DE LA LLAR



PREGUNTA REALITZADA A CLIENTS ATESOS PER SINISTRE A LA LLAR.
ESTÀ SATISFET O INSATISFET AMB EL SERVEI QUE LI HA PRESTAT LA COMPANYIA?



Satisfet Insatisfet

Servei al client

La situació econòmica ha fet incrementar les consultes i reclamacions dels clients

El 2009 el Call Center ha rebut gairebé 1 milió de trucades, un increment que no ha representat pèrdua de qualitat en la seva atenció

SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus més de 3 milions de clients les cartes al Director General, el correu electrònic i el telèfon d'Atenció al Client perquè puguin efectuar consultes i expressar els seus suggeriments. També existeix la figura del Defensor del Client d'Assegurances i el Servei de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a qui els clients poden formular les seves reclamacions.

En moments de dificultat econòmica com l'any 2009, es constata un increment significatiu de les consultes i les reclamacions dels clients. SegurCaixa Holding no n'ha estat pas l'excepció, ja que s'han produït un total de 986.225 trucades el Call Center, un 24% més que l'any anterior. Gràcies a l'esforç realitzat pels professionals del Grup, aquest increment significatiu de les consultes i reclamacions s'ha produït sense que se'n ressenti la qualitat mitjana de la trucada, que s'ha mantingut en el 98%.

Cartes al Director

Durant el 2009 s'han rebut un total de 233 cartes al director, la qual cosa representa un 54% més que el 2008, i posa en evidència també l'increment d'aquest tipus de comunicacions en períodes de dificultat econòmica i en un any en què també s'han produït condicions climatològiques especialment adverses, com per exemple la Tempesta Klaus. El termini màxim de resposta és de 5 dies naturals, si bé el termini mitjà real s'ha situat en els 2,5 dies.

Les 233 cartes al director rebudes han estat contestades en una mitjana de 2,5 dies, la meitat del temps màxim establert

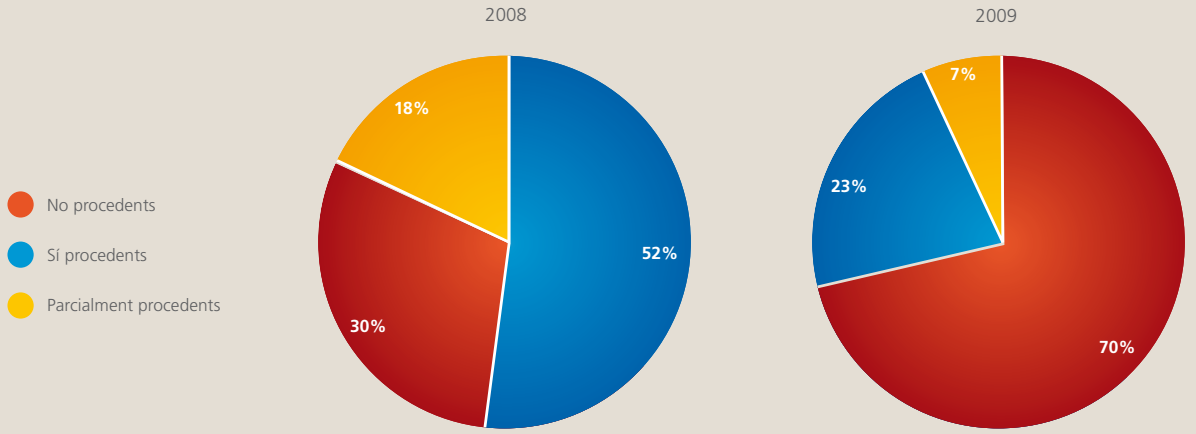
Peticions procedents de la xarxa d'oficines de "la Caixa"

A través de les més de 5.000 oficines de "la Caixa" s'han rebut el 2009 un total de 41.303 peticions dels clients.

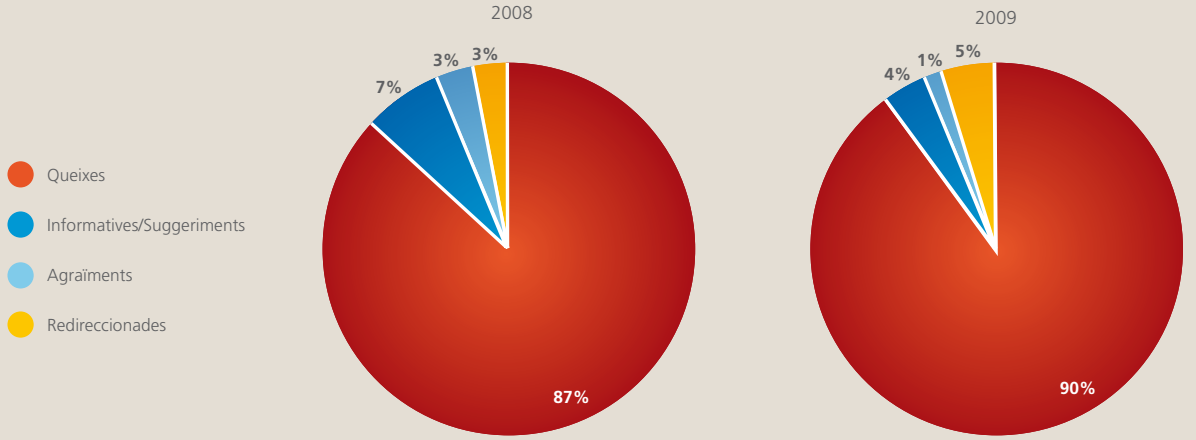
Per a SegurCaixa Holding és clau donar una resposta individualitzada en forma i termini a cadascun dels seus clients i, per fer-ho, hi ha el compromís de respondre les peticions que provenen de la xarxa d'oficines de "la Caixa" en un termini màxim de dos dies. El termini mitjà de resposta el 2009 ha estat inferior a 1 dia, enfront de la mitjana d'1,25 dies el 2008, i tan sols el 6% de les peticions han tingut una contestació fora de termini.

Les 41.303 peticions rebudes a través de les oficines de "la Caixa" s'han respost en un dia, de mitjana

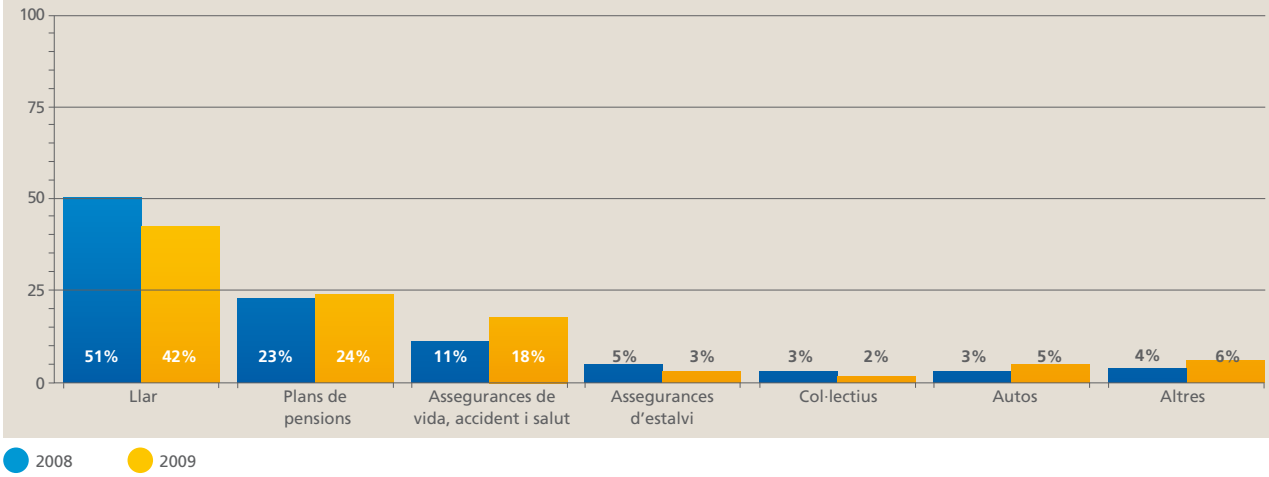
CARTES AL DIRECTOR



TIPUS DE CARTA



TOTAL RECLAMACIONS PRESENTADES PER PRODUCTE



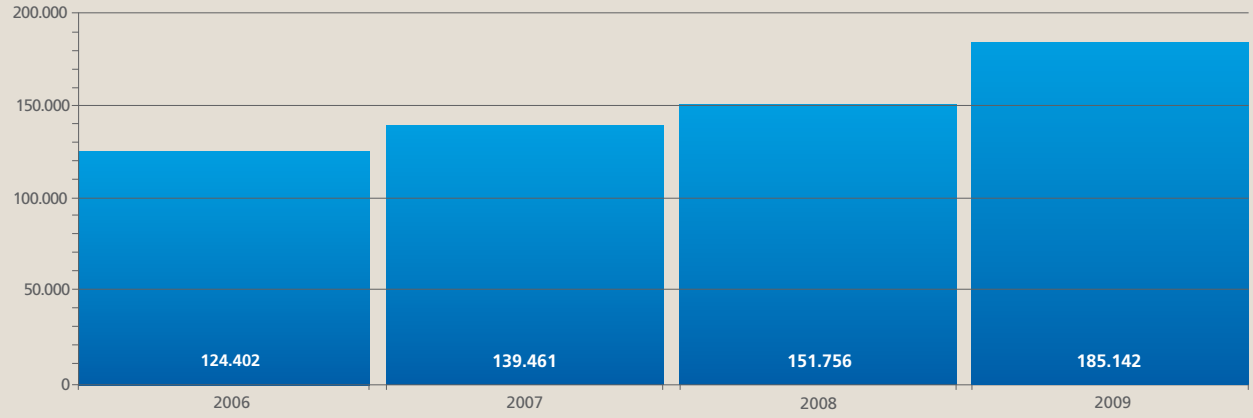
Atenció als clients d'assegurances de la llar

El nombre de sinistres de llar declarats el 2009 ha suposat un increment del 22%. Cal destacar que aquest augment de la sinistralitat va ser degut en gran part al fenomen meteorològic Klaus, que durant els dies 23, 24 i 25 de gener va afectar amb vents amb ratxes huracanades tota la zona nord i est de la península. Sense tenir en compte l'excepcionalitat de Klaus, l'increment de sinistres hauria estat del 12%.

La prioritat de SegurCaixa Holding és atendre els clients que han patit algun sinistre i oferir-los el millor servei. En els sinistres de llar, un dels principals motius d'insatisfacció són els retards en els temps de reparació i els defectes en les reparacions. Per això, SegurCaixa Holding ha intensificat els seus esforços en col·laboració amb els seus proveïdors per a la reducció dels temps de tramitació. En aquest sentit, s'implementen tot un conjunt de mesures per millorar el servei que presten els proveïdors als clients, entre les quals destaquen:

L'increment del nombre de sinistres declarats el 2009 s'explica, en bona part, pel fenomen meteorològic Klaus

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE SINISTRES DE LA LLAR TRAMITATS



El fenomen meteorològic Klaus va afectar la zona nord i est d'Espanya amb ratxes de vent huracanat durant els dies 23 al 25 de gener del 2009. Les seves conseqüències van ser devastadores: més de 380.000 sinistres, amb un cost de 620 milions d'euros. L'afectació per a SegurCaixa Holding va ser molt important, ja que en tan sols 3 dies es van obrir un total de 13.900 sinistres, mentre que en condicions normals s'atenen prop de 400 sinistres diaris. Davant aquesta situació, es van activar els protocols d'actuació en cas de sinistres de caràcter extraordinari, reforçant les plataformes telefòniques d'atenció al client, reorganitzant l'equip de gestió i adaptant els recursos cada hora a les tasques de pagament de factures, tramitació de peritatges i al seguiment de les càrregues de treball dels pèrits i de les empreses d'assistència. Tot aquest esforç es va dur a terme sense que el nivell de satisfacció dels clients es veiés afectat.

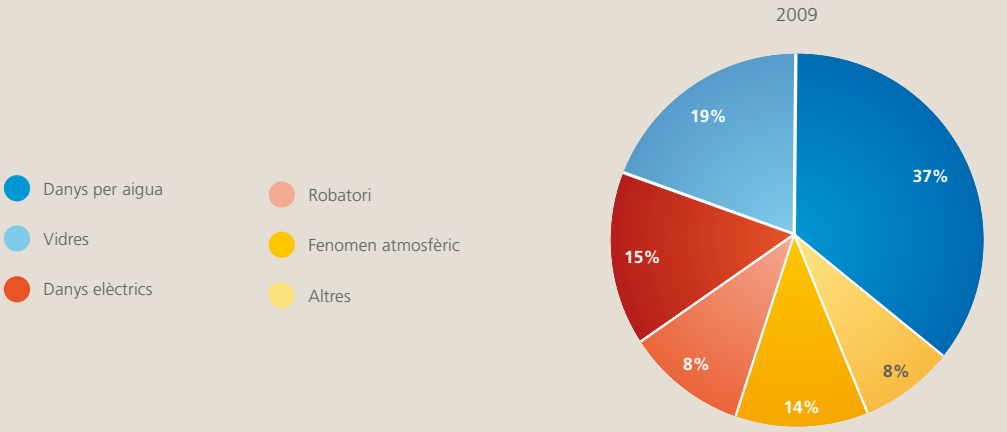
Cada dia s'auditen entre un 5% i un 10% de les trucades efectuades

- El monitoratge de tota l'activitat d'atenció telefònica dels proveïdors.
- La realització d'una auditoria diària que inclou la revisió d'entre un 5% i un 10% del total de trucades per mesurar la qualitat de l'atenció oferta i detectar possibles incidències.
- L'establiment de compromisos d'atenció en sinistres urgents en menys de tres hores.
- L'assignació de càrrega de treball a cadascuna de les empreses d'assistència en funció dels seus resultats particulars en les enquestes de qualitat del servei que es realitzen a tots els clients que han estat atesos per un sinistre a la llar.

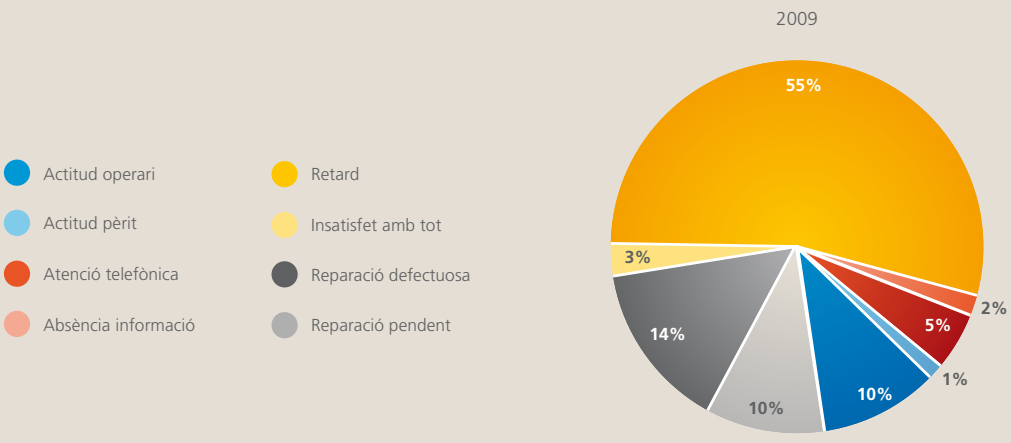
Tal com hem vist en l'apartat anterior, SegurCaixa Holding ha mantingut un any més la qualitat del servei en tots els sinistres amb un 98% sobre 100.

El 2% dels clients que es mostren insatisfets destaquen que els retards, els defectes en les reparacions i els terminis en les reparacions són els principals motius d'insatisfacció.

TIPUS DE SINISTRE



MOTIUS INSATISFACCIÓ. TOTS ELS SINISTRES



Defensor del client

Els clients de SegurCaixa Holding poden recórrer al Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes, les decisions del qual són vinculants per a les entitats, però no per als clients.

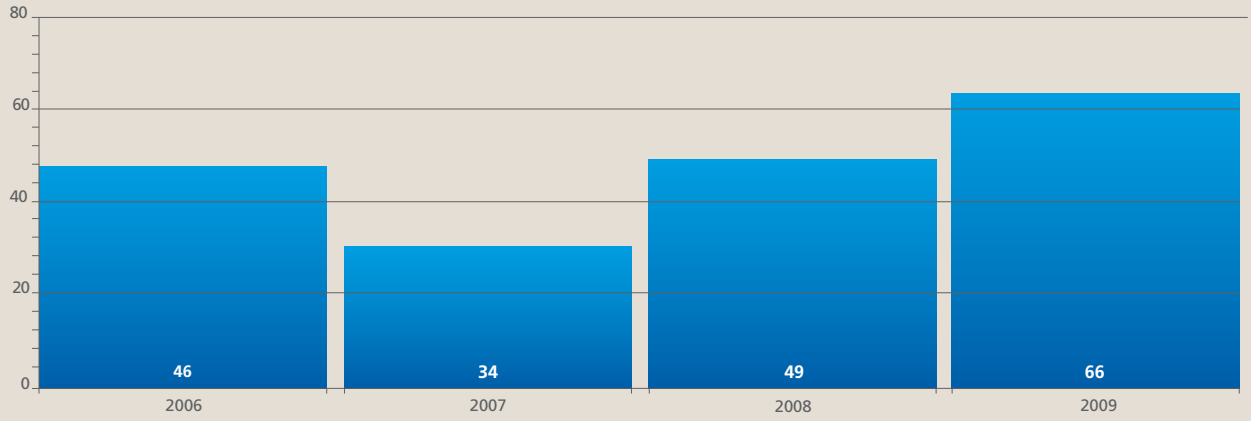
A través d'aquest canal el 2009 han entrat un total de 172 reclamacions, de les quals 66 corresponen a VidaCaixa i 106 a SegurCaixa. S'han resolt un total de 64 reclamacions de VidaCaixa, 9 pendents del 2008 i 55 de les entrades el 2009, i concretament: 20 a favor del client, 37 a favor de VidaCaixa, 1 ha estat arxivada i unes altres 6 eren improcedents. En el cas de SegurCaixa, 98 han estat les reclamacions resoltes, de les quals a favor del client 23, a favor de SegurCaixa 41, arxivades 2, improcedents un total de 30 i remeses a atenció del client 2.

A més de les reclamacions al Defensor del Client, els clients de SegurCaixa Holding es poden adreçar a la Direcció General d'Assegurances. Al llarg del 2009, es van produir 17 reclamacions relacionades amb VidaCaixa en relació amb Plans de Pensions, de les quals es van resoldre a favor del client 4, en contra 3 i sense pronunciament exprés 1. Així mateix, es van produir 12 reclamacions relacionades amb VidaCaixa en relació amb Assegurances, de les quals es van resoldre a favor del client 1 i en contra 1.

Finalment, es van produir 32 reclamacions relacionades amb SegurCaixa, de les quals es van resoldre a favor del client 5, remissió a l'article 38 de la Llei del Contracte de l'Assegurança 4 i 1 va quedar sense pronunciament exprés.

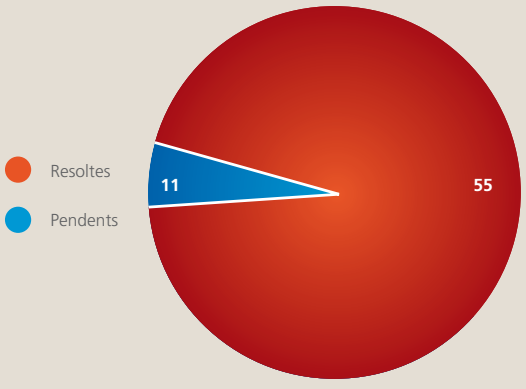
El 2009, 172 reclamacions han estat vehiculades a través del Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes

VIDACAIXA: EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

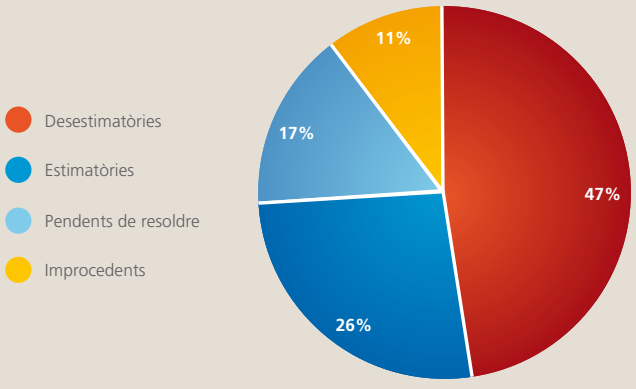


VIDACAIXA

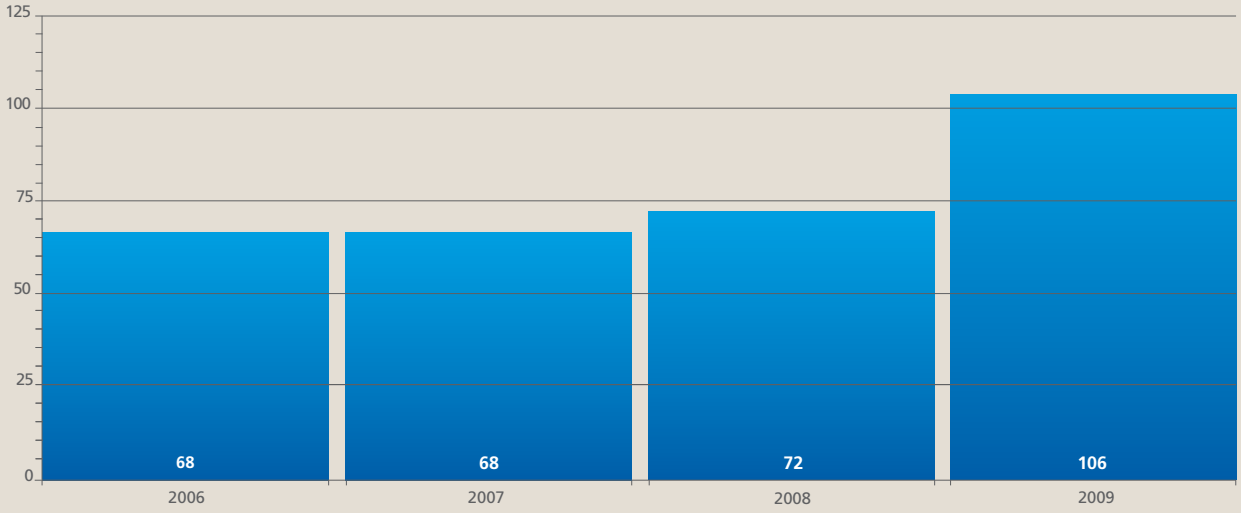
RECLAMACIONS ENTRADES EL 2009



RECLAMACIONS ENTRADES PER TIPUS DE RESOLUCIÓ

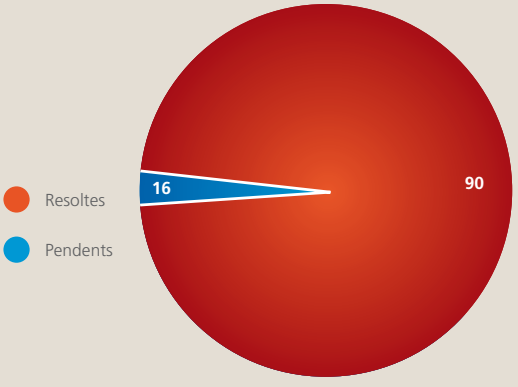


SEGURCAIXA: EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

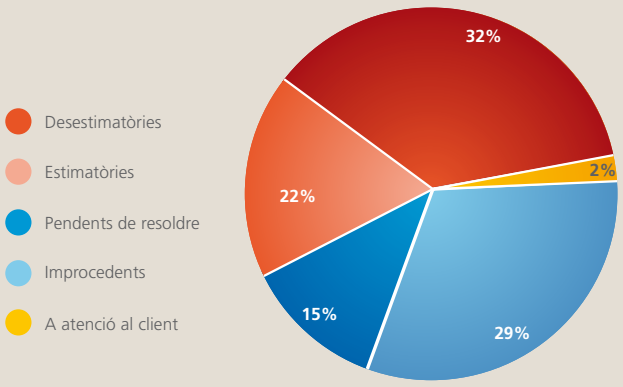


SEGURCAIXA

RECLAMACIONS ENTRADES EL 2009



RECLAMACIONS ENTRADES PER TIPUS DE RESOLUCIÓ



Lideratge en gestió sostenible d'inversions, solvència i control del risc

Aplicació de criteris sostenibles en les inversions

Des del 2001, SegurCaixa Holding aplica criteris de sostenibilitat en la gestió d'inversions. La utilització de qüestionaris de seguiment, la selecció d'equips de gestió que inclouen pràctiques d'inversió socialment responsable, així com la utilització de criteris d'exclusió d'inversions que no tenen en compte els aspectes mediambientals, socials o de bon govern (ASG), sempre han format part de la política d'inversions de la companyia.

Aquesta millora contínua en l'acompliment a favor de la sostenibilitat de les inversions ha tingut com a conseqüència el fet que actualment qualsevol inversió gestionada per SegurCaixa Holding incorpori criteris d'inversió socialment responsable.

Adhesió als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI)

Tot i que la base d'una inversió és la seva expectativa de rendibilitat i risc, no hi ha dubte que, a igualtat de condicions, una empresa fidel als principis PRI serà capaç de generar valor afegit a llarg termini, cosa que d'entrada és una garantia més gran d'èxit en la inversió. VidaCaixa s'ha compromès a analitzar totes les inversions des d'aquesta perspectiva, i ha arribat a descartar algunes inversions que, malgrat que podien ser rendibles a curt termini, s'estima que no arribaran a ser líders en el seu sector i, per tant, amb pitjors expectatives de rendibilitat a llarg termini.

El 2009, VidaCaixa ha fet un pas més convertint-se en la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions estatal que s'adhereix als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI). L'adopció d'aquests principis per part de VidaCaixa respon a l'alineament d'aquests amb els valors corporatius de Confiança, Qualitat i Dinamisme de SegurCaixa Holding.

En l'àmbit de la gestió de les inversions, l'adhesió al PRI té un significat important, ja que totes la inversions, tant d'assegurances d'estalvi com de plans de pensions individuals i col·lectius gestionats, adopten com a guia aquests principis, amb la qual cosa garanteixen als clients que els seus estalvis són gestionats de manera responsable i sostenible i generen un retorn més gran per a la societat en general.

VidaCaixa s'ha adherit als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), i ha estat la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions de l'Estat a fer-ho

ELS 6 PRINCIPIS PRI:

1. Incorporarem criteris ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en els processos d'anàlisi i adopció de decisions en matèria d'inversions.
2. Serem propietaris actius i incorporarem criteris ASG en les nostres pràctiques i polítiques.
3. Demanarem a les entitats en les quals invertim que publiquin les informacions adequades sobre les qüestions ASG.
4. Promourem l'acceptació i l'aplicació dels Principis en la comunitat global d'inversions.
5. Col·laborarem per millorar la nostra eficàcia en l'aplicació dels Principis.
6. Informarem sobre les nostres activitats i progressos en l'aplicació dels Principis.

Aquests principis impliquen a la pràctica incorporar criteris de gestió responsable i sostenible en les inversions. En aquest sentit, els principis del PRI figuren des d'aquest any de manera explícita en el manual de procediment, i es van consolidant progressos i definint reptes amb la voluntat de progressar en les inversions socialment responsables.

A més, les empreses adherides al PRI han de ser actives i involucrar els seus proveïdors i gestors en la utilització proactiva d'aquests principis. En aquest context, SegurCaixa Holding ja sensibilitza els seus proveïdors en la utilitat d'adoptar-los i es compromet a millorar en aquest àmbit a mesura que vagi tenint una participació més activa en les activitats de difusió organitzades pel PRI.

Solvència

SegurCaixa Holding ha col·laborat de manera intensa, a través d'UNESPA, en l'aplicació de la directiva del projecte Solvència II de la Unió Europea

En l'àmbit de la previsió social, SegurCaixa Holding assumeix amb els seus clients compromisos a llarg termini, que en molts casos són vitalicis. La companyia és hereva de la tradició asseguradora de "la Caixa", entitat que va emetre la primera llibreta de pensió fa més de 100 anys, i aplica criteris de prudència, responsabilitat i eficàcia, alhora que manté una política de reserves per damunt del mínim nivell legal exigit.

Aquest comportament responsable integrat en la gestió ha reportat a SegurCaixa Holding la confiança de més de 3,4 milions de clients, que han dipositat a l'entitat més de 30.000 milions d'euros, i l'han convertit en l'entitat líder en el mercat de previsió social complementària espanyol.

Cal destacar que aquest lideratge en l'àmbit de la previsió social en el mercat espanyol s'ha produït sempre mantenint uns alts nivells de solvència. Com a líder del mercat, SegurCaixa Holding ha tingut una actitud sempre proactiva i ha col·laborat amb grups d'experts o ha participat en iniciatives com la Guia de Bones Pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu, promogudes per UNESPA, o el Projecte Solvència II de la Unió Europea.

Mereix un esment especial el Projecte Solvència II, la directiva del qual ha estat aprovada el 2009 i que té com a objectiu garantir la viabilitat i la sostenibilitat de les empreses asseguradores, fixar el règim per a la seva supervisió i mesurar el capital exigit en funció del risc assumit a nivell particular per cada empresa del sector. SegurCaixa Holding ha col·laborat de manera intensa amb el grup de treball d'UNESPA amb la finalitat d'implementar les mesures de nivell 2 i nivell 3 que es posaran en marxa a partir del 2012. A més, ha participat en l'estudi d'impacte quantitatiu de solvència, QIS5, que té com a finalitat determinar els factors que influiran en els nous requisits de capital derivats del projecte Solvència II.

Finalment, i d'acord amb el compromís adoptat el 2008, SegurCaixa Holding ha iniciat l'anàlisi i el disseny d'un model propi intern perquè el mesurament del risc de subscripció sigui més exhaustiu, i que comprèn tres objectius principals:

- Millorar la valoració del risc de subscripció per optimitzar els requeriments de capital en el futur.
- Conèixer més profundament i de manera sistemàtica aquest risc a través de metodologies avançades.
- Integrar la gestió d'aquests riscos i els seus paràmetres de consum de capital en els processos de SegurCaixa Holding relacionats amb el disseny de productes, subscripció, tarificació, aprovisionament i reassegurança.

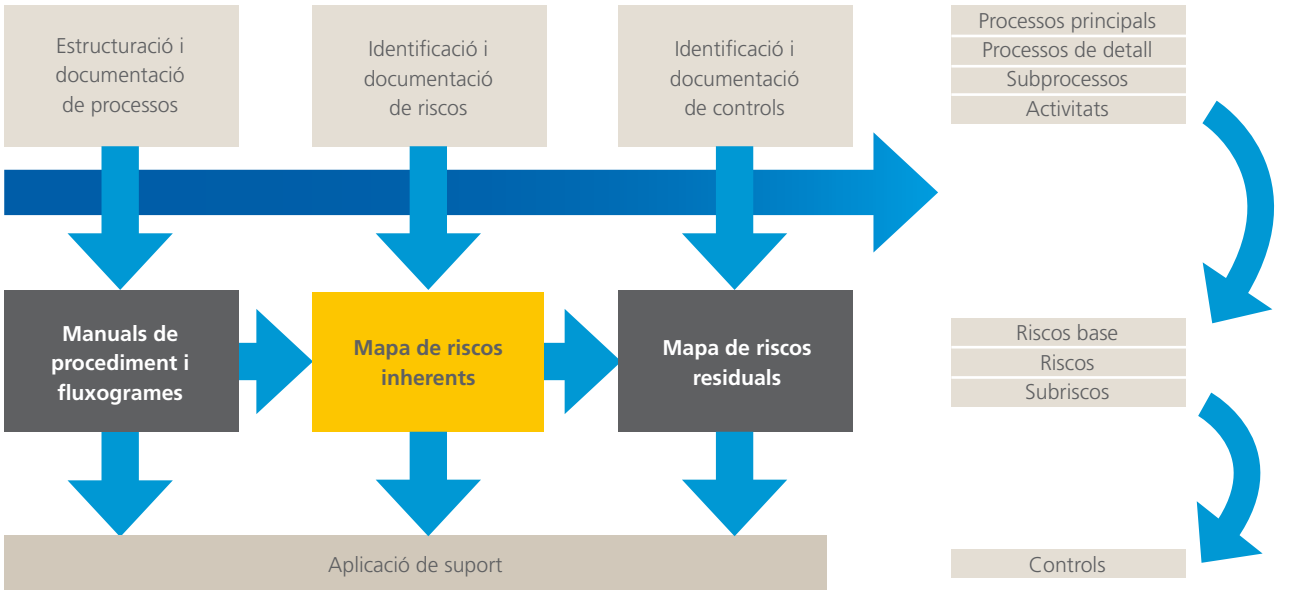
Cultura de Control

Per a SegurCaixa Holding és molt important implantar i mantenir una cultura i un ambient de control que garanteixi el correcte mesurament i seguiment dels principals riscos a què el Grup està exposat i que té perfectament catalogats i identificats.

En aquest sentit, el 2009 s'han posat en marxa les iniciatives següents:

- Desenvolupament d'una aplicació informàtica de suport per documentar i mantenir els sistemes de gestió de riscos.
- Definició del mapa de processos detallat.
- Definició del mapa de riscos inherents detallat.
- Inventari de controls implantats.
- Avaluació de l'efectivitat dels controls.

El 2009, s'han implementat millores en els sistemes i processos de control de riscos



4

Contribució al benestar de les persones

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

Un bon lloc per treballar

Aposta per l'ocupació

Estabilitat i qualitat en l'ocupació, pluralitat, compromís i joventut defineixen l'equip professional del Grup

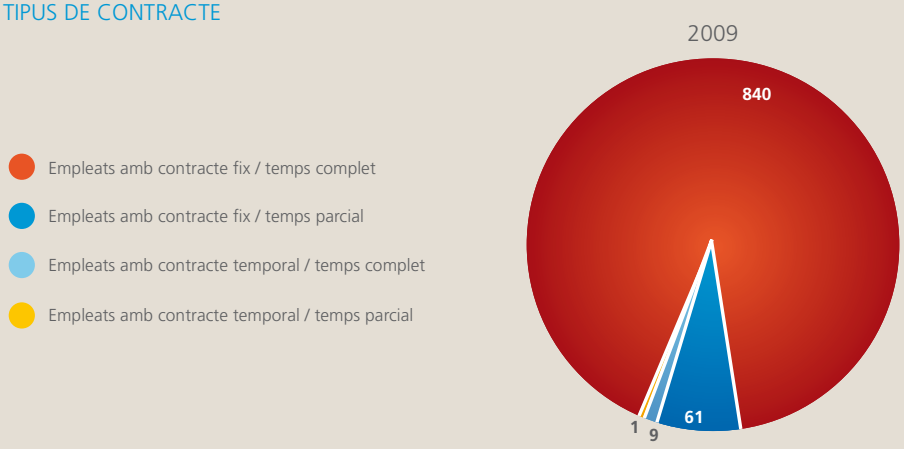
L'equip humà és l'actiu més valuós de SegurCaixa Holding i, conscients d'això, es desenvolupen un munt d'iniciatives que tenen com a objectiu incrementar la competència, la motivació i l'orgull de pertinença de tots els empleats del Grup. El 2009, malgrat la conjuntura econòmica desfavorable, la plantilla ha continuat creixent.

Així, l'any passat s'ha produït un increment del 3% respecte al 2008, fins a un total de 911 empleats, dels quals 492 corresponen a serveis centrals i 419 a AgenCaixa, l'equip d'assessors comercials del Grup.

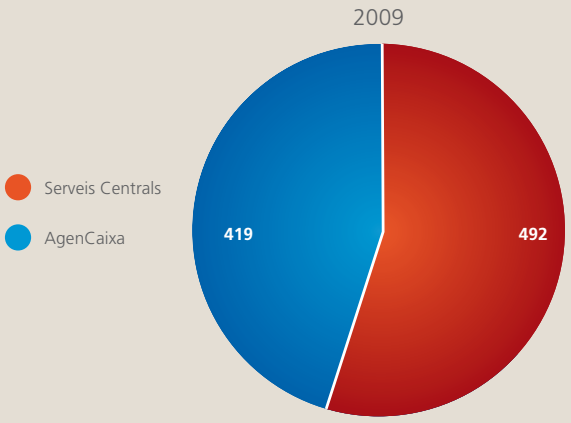
Els trets que defineixen millor l'equip professional de SegurCaixa Holding són:

- Estabilitat i qualitat en l'ocupació. Més del 92% dels empleats (3% més que el 2008) tenen contracte indefinit a temps complet.
- Pluralitat. Un total del 66% de la plantilla són dones (1% més que el 2008) i un 24% de l'equip directiu i quadres intermedis són també dones (1% menys que el 2008). També hi ha un total de 12 nacionalitats diferents.
- Compromís. La trajectòria mitjana dels directius de SegurCaixa Holding és de 14 anys, de 10 anys per als empleats de Serveis Centrals i de 7 per als empleats d'AgenCaixa. Així mateix, l'índex de rotació és del 2% per als empleats de Serveis Centrals i del 4% per als empleats d'AgenCaixa.
- Joventut. L'edat mitjana de la plantilla se situa en els 39 anys.

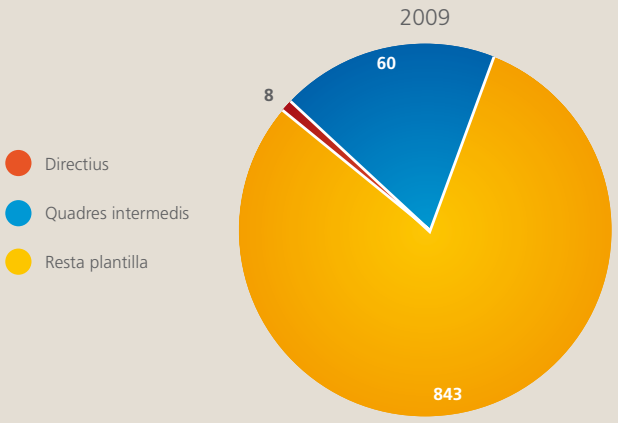
TIPUS DE CONTRACTE



NRE. TOTAL D'EMPLEATS QUE CONFORMEN LA PLANTILLA



DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER CATEGORIA PROFESSIONAL



2009	
Distribució de la plantilla per gènere	
Nre. total i % de dones sobre el total plantilla	599 (66%)
Nre. total i % d'homes sobre el total plantilla	312 (34%)
Distribució de l'equip directiu per gènere	
Nre. total i % d'homes	52 (76%)
Nre. total i % de dones	16 (24%)
Edat mitjana de la plantilla	
Serveis Centrals	39
AgenCaixa	39
Edat mitjana del Grup	39
Nre. empleats per grups d'edat	
Serveis Centrals	
Fins a 30	86
Entre 31 i 40	231
Entre 41 i 50	129
Majors de 51	46
AgenCaixa	
Fins a 30	65
Entre 31 i 40	193
Entre 41 i 50	118
Majors de 51	43
Antiguitat / experiència mitjana de la plantilla	
Directius	14
Plantilla Serveis Centrals	10
Plantilla AgenCaixa	7
% rotació sobre el total d'empleats a data 31-12-2009	
Serveis Centrals	2
AgenCaixa	4
Nacionalitats de la plantilla	
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	12
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	15
DISTRIBUCIÓ DE LA PLANTILLA PER COMUNITAT AUTÒNOMA	
Catalunya	632 (70%)
Madrid	111 (12%)
País Basc-Astúries	21 (2%)
València	18 (2%)
Canàries	14 (2%)
Aragó-La Rioja-Navarra	21 (2%)
Galícia	17 (2%)
Andalusia	49 (5%)
Balears	28 (3%)
TOTAL	911 (100%)

Diàleg, participació i comunicació

Des del 2009, SegurCaixa Holding participa en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya

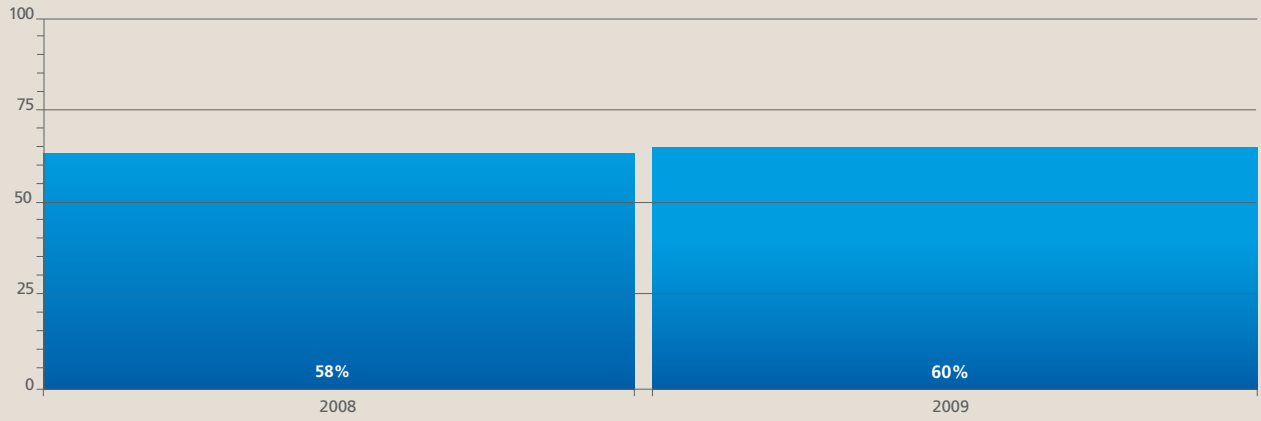
Enquesta Great Place to Work

Per conèixer l'opinió, les expectatives i les necessitats dels empleats, cada dos anys i fins al 2008, SegurCaixa Holding duia a terme el "Sondeig d'Opinió Anàlisi de Clima Laboral".

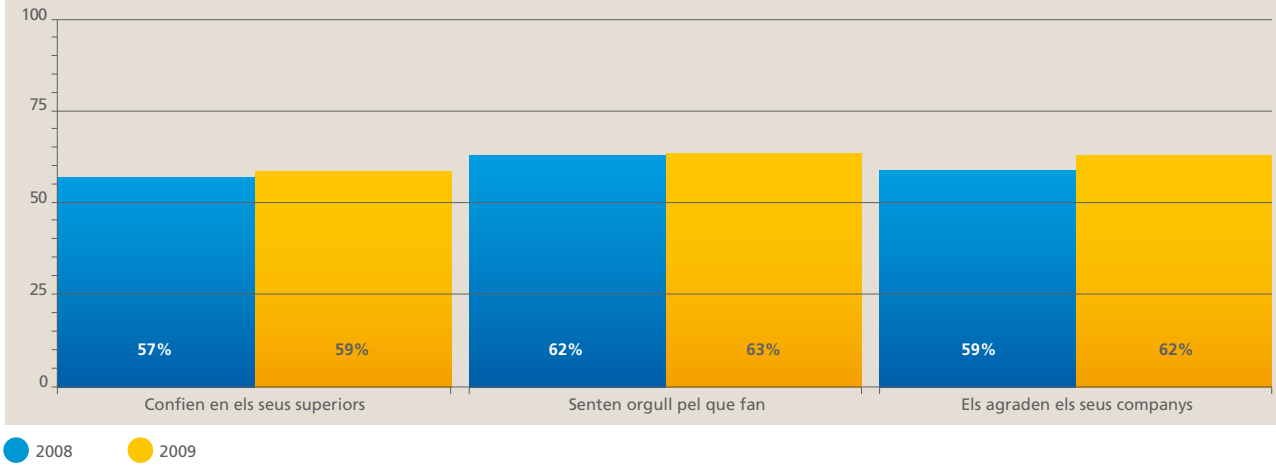
A partir del 2009, SegurCaixa Holding participa en el procés d'anàlisi, avaluació i certificació de Best Workplaces Espanya.

A través del procés d'anàlisi de resultats de l'enquesta interna realitzada a empleats, es van detectar tres àrees de millora: equitat, equip i comunicació, i es van crear equips de treball formats pels mateixos empleats amb l'objectiu que formulessin aportacions i suggeriments per a la millora en les àrees esmentades. Aquestes aportacions es van concretar en plans d'acció que s'han vinculat en el projecte Thalens de foment del talent intern.

RESULTAT GLOBAL DE LA PARTICIPACIÓ EN L'ENQUESTA INTERNA



PRINCIPALS RESULTATS DE L'ENQUESTA INTERNA



Canals de comunicació amb els empleats

SegurCaixa Holding atorga a la comunicació un paper fonamental com a instrument per difondre informació clau del negoci, facilitar la participació dels empleats a través dels seus suggeriments i propostes de millora, i també per conèixer les seves expectatives. Entre els principals canals que SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus empleats, cal destacar-ne els següents:

- **Reunions i trobades presencials.** La Direcció General manté amb els Directors d'Àrea i els Caps de Departament trobades trimestrals en les quals s'informa sobre la marxa del negoci i s'exposen les principals novetats. També anualment es duu a terme una reunió de dos dies en què la Direcció General i les diverses Sotsdireccions comparteixen l'evolució i els objectius per a l'any següent. Finalment, al tancament de cada exercici, el Conseller Delegat i la Direcció General presenten a tota la plantilla els resultats anuals i apunten les principals línies d'actuació per al següent.

- **Projecte Innova+.** A través de l'espai web i les aplicacions pròpies d'Innova+, tots els empleats de SegurCaixa Holding poden participar aportant les seves idees innovadores i compartir tota la informació i les troballes que estimin oportunes. Des de l'Oficina Innova es dinamitza la participació dels empleats i des de l'Equip Innova s'analitzen les propostes i idees rebudes, s'aproven els projectes i es faciliten els recursos per al seu desenvolupament. Les àrees d'actuació el 2009 han estat eficiència i responsabilitat corporativa, tendències de mercat, canals, venda associada i fidelització. A més, des del portal Innova+, els empleats poden fer arribar les seves idees i recomanacions en les àrees de conciliació i igualtat i sobre les àrees de millora identificades a través del procés efectuat en les iniciatives de Best Place to Work i Empresa Familiarment Responsable.

- **Entrevistes per avaluar l'acompliment i el desenvolupament.** Anualment i de manera individual, tots els empleats de SegurCaixa Holding realitzen un procés d'avaluació de l'acompliment i el desenvolupament amb el seu responsable respectiu.

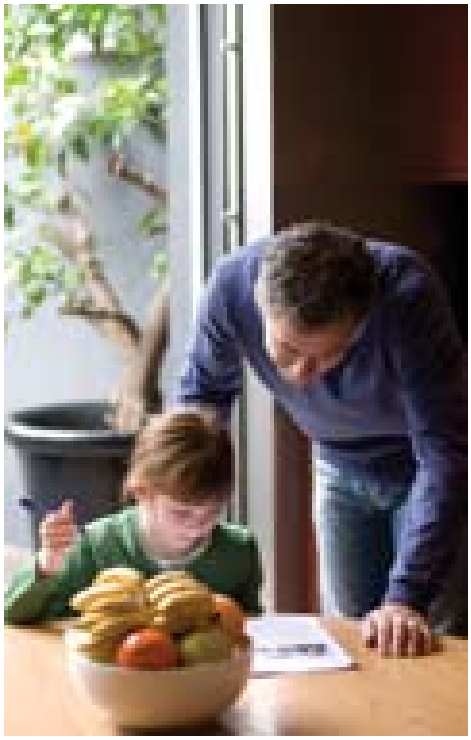
- ***Àrea Informativa.*** Amb una periodicitat d'edició trimestral, aquesta revista interna és un dels canals d'informació més importants que arriba a la totalitat de la plantilla. A través seu s'informa els empleats de la marxa del Grup, de les noves campanyes iniciades, de les iniciatives desenvolupades en matèria de responsabilitat corporativa, de les noves incorporacions, d'una munió de fets puntuals, així com de les activitats d'implicació social dels empleats, o de les seves aficions.

- **Comunicació a través de les tecnologies de la informació i la comunicació.** La web corporativa té una estructura pensada perquè els clients particulars i col·lectius, els empleats i altres públics, com els periodistes, puguin accedir de manera fàcil als seus continguts. Com a resultat del procés d'enquesta dut a terme per a la iniciativa Best Place to Work, i posteriorment a través de les dinàmiques de grup realitzades, s'ha decidit iniciar el procés de creació d'una Intranet Corporativa, com a sistema que millora l'actual basat en Lotus Notes.

- **Comunicació interna per a l'equip de VidaCaixa Previsió Social (Empreses i Col·lectius):** Consolidació de Virtual VCPS com l'eina de comunicació interna i de gestió del coneixement de l'equip d'aquest negoci. Destaquen en les 'pastilles formatives' de determinats projectes que complementen les formacions presencials a l'equip de VidaCaixa Previsió Social, així com la possibilitat de canalitzar consultes i suggeriments en els diversos fòrums de l'eina.

Conciliació

El 2009, SegurCaixa Holding ha continuat avançant en la gestió responsable dels Recursos Humans. A través de la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr), s'han posat en valor les polítiques i mesures ja existents en l'àmbit de la conciliació, i s'ha aconseguit el reconeixement oficial a l'esforç i al model de gestió de la companyia a favor de l'equilibri entre empresa, treball i família.



En aquest sentit, és clau la millora contínua en l'àmbit de la conciliació i el tracte de tots els empleats en les mateixes condicions d'igualtat i equitat, amb l'objectiu de fomentar la seva coresponsabilitat i el seu compromís amb el projecte empresarial, en un marc laboral que aposta per l'estabilitat, la qualitat en l'ocupació i el desenvolupament i creixement professional dels col·laboradors.

El pla de conciliació de SegurCaixa Holding recull un total de 40 mesures que són el desenvolupament d'una cultura interna a favor de la compatibilització de la vida professional amb la familiar.

El procés d'auditoria realitzat i l'obtenció posterior d'aquesta certificació han permès a SegurCaixa Holding generar un reconeixement públic, difondre internament millor les polítiques i pràctiques ja existents en l'àmbit de la conciliació i dissenyar un pla d'actuació de millora contínua amb noves mesures, alimentat pel procés de consulta intern anual als empleats i pels suggeriments que aquests vagin aportant a través dels diversos canals habilitats.

Aquesta millora en l'acompliment busca generar un compromís mutu que afavoreixi la coresponsabilitat de cadascun dels professionals del Grup, a fi de construir un projecte sostenible que garanteixi l'estabilitat i la qualitat de l'ocupació.

PRINCIPALS MESURES DE CONCILIACIÓ I BENEFICIS SOCIALS PER ALS EMPLEATS

Flexibilitat horària	L'horari ordinari de treball és de 8 a 14 i de 16 a 18 hores de dilluns a dijous i de 8 a 15 hores el divendres, amb flexibilitat d'una hora a l'entrada com a l'hora de dinar.
Jornada intensiva de juny a setembre	Durant el període comprès entre l'1 de juny i el 30 de setembre, la jornada és continuada, de 8 a 15 hores de dilluns a divendres, amb la mateixa flexibilitat horària.
Pòlissa de salut per a empleats	Assegurança de salut exclusiva per als empleats de SegurCaixa Holding. Els empleats reben com a benefici social, a càrrec de l'empresa, una cobertura assistencial formada per una pòlissa d'assistència sanitària completa.
Aportacions a pla de pensions	La companyia hi aporta el 3% del salari base anual, sempre que l'empleat hi aporti una quantitat equivalent a l'1% d'aquest salari base anual.
Ajuda a fills des del naixement fins als 21 anys	Aportació de 292,20 euros anuals per cada fill menor o igual a 21 anys, el mes de setembre, en concepte d'ajuda escolar.
Cursos de formació en gestió del temps	Des de l'any 2008, es realitzen accions de formació relacionades amb la gestió eficaç del temps tant per a col·lectius específics com per a tota la plantilla. Aquest any, concretament, s'han dut a terme 10 cursos de gestió del temps per a tota la plantilla.

PROCÉS EFECTUAT PER A L'OBTENCIÓ DE LA CERTIFICACIÓ D'EMPRESA FAMILIARMENT RESPONSABLE

- Fase de diagnòstic: es va dur a terme una enquesta a tota la plantilla de Serveis Centrals de Barcelona i Madrid, i cinc *focus group* en els quals van participar un total de 60 empleats.
- Elaboració del pla d'acció: en una primera fase s'ha orientat cap a la millora de la comunicació i en la difusió i transmissió de les polítiques i mesures ja existents a SegurCaixa Holding. Per fer-ho, s'ha desenvolupat un espai de comunicació específic en què es pot accedir fàcilment a la informació sobre les 40 mesures i a través del qual els empleats poden aportar les seves idees i suggeriments.
- Integració en l'estratègia de SegurCaixa Holding del model Empresa Familiarment Responsable a través de la inclusió d'elements de mesurament en el quadre de comandament integral.

SegurCaixa Holding ha obtingut la certificació com a Empresa Familiarment Responsable (efr)

Igualtat d'oportunitats i integració laboral

SegurCaixa Holding s'ha caracteritzat sempre per una aplicació estricta de criteris que garanteixen la igualtat d'oportunitats. Això implica que a la pràctica no hi hagi diferències en la retribució bruta assignada a dones i homes. Així mateix, en línia amb l'any 2008, del total de 35 noves incorporacions als Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, el 57% corresponien a dones. Pel que fa a les promocions, el 63% van ser dones.

A més el 2009, la companyia ha invertit un total de 115.826 euros en compliment dels termes establerts per la llei a través de centres especials d'ocupació. D'aquesta quantitat, 44.753 euros s'han invertit en el Pla Família en col·laboració amb la Fundació Adecco, el qual consisteix a facilitar als familiars amb discapacitat dels empleats de SegurCaixa Holding orientació i ajuda que els permeti desenvolupar habilitats, capacitats i actituds que facilitin la seva integració social i laboral.

La resta de la inversió realitzada s'ha destinat a la contractació de béns i serveis a dues empreses que tenen la qualificació de centre especial d'ocupació, una de les quals es dedica a la recollida selectiva de residus.

Finalment, s'ha subvencionat l'assignatura titulada "Les persones amb dependència" de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut de la Universitat Internacional de Catalunya.

El 2009, el 63% dels empleats promocionats van ser dones

PROCEDIMENT DEL PLA FAMÍLIA

- Fase de diagnòstic: a través d'una anàlisi i un estudi de la realitat i la situació de les persones amb discapacitat, es determina una estratègia d'intervenció segons les seves necessitats i potencialitats.
- Orientació personal: un cop determinades les necessitats i les potencialitats, s'estableixen uns objectius professionals que condicionaran el projecte personal que es durà a terme a través del Pla d'Acompanyament.
- Pla d'acompanyament: s'ofereix la possibilitat de disposar d'un professional que els orienti i fixi un itinerari que faciliti millorar l'ocupabilitat de la persona amb discapacitat, mitjançant un procés de formació i desenvolupament personal.
- Avaluació i seguiment: es manté un seguiment continu de cada persona, estudiant la seva evolució i el grau de consecució de l'objectiu marcat en el Pla d'Acompanyament.

Respecte als drets col·lectius

El 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació o el procés de negociació col·lectiva

El Conveni Col·lectiu General d'Àmbit Estatal per a Entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accident de Treball i el Conveni Col·lectiu de Treball d'Àmbit Estatal del Sector de Mediació en Assegurances Privades i els corresponents pactes de millora, cobreixen els empleats de Serveis Centrals i els empleats d'AgenCaixa, respectivament.

Pel que fa a la representació dels treballadors, a SegurCaixa Holding hi ha 4 Comitès d'Empresa. Al llarg del 2009 s'han celebrat eleccions sindicals a Lleida, Màlaga, Balears, Sevilla, Saragossa, País Basc, Galícia, Tarragona i València.

Cal destacar que el 2009 no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació i amb el procés de negociació col·lectiva.

Així mateix cal recordar que, pel que fa a canvis organitzatius, se segueixen els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors, mentre que per als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball es compleixen els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.

EMPRESA	COMITÈS	REPRESENTANTS	CCOO	UGT	INDEPENDENTS
AgenCaixa	2	28	27	1	0
Serveis Centrals	2	21	17	0	4
	4	**49**	**44**	**1**	**4**

3 persones totalment alliberades i 2 Seccions Sindicals de CCOO

Avantatges i beneficis socials

SegurCaixa Holding es preocupa per la satisfacció i el benestar dels seus empleats, i els ofereix un conjunt de serveis i beneficis socials que inclouen des de les aportacions al pla de pensions fins a assegurances de salut i ajudes per a estudis.

INVERSIÓ EN DESPESES DE PERSONAL (en milers d'euros)	**2009**
Sous i salaris	34.379
Assegurances socials	7.740
Donacions i aportacions al pla de pensions	359
Altres despeses	1.289

COMPLEMENT DE RETRIBUCIÓ SALARIAL DE L'EMPRESA 2009	INVERSIÓ TOTAL REALITZADA EN SERVEIS I BENEFICIS SOCIALS (en milers d'euros)	EMPLEATS BENEFICIARIS
Pla de pensions col·lectiu	359	Tots els empleats amb més d'1 any d'antiguitat a l'empresa
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	662	Tots els empleats
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	198	447
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	28	65
Tiquet Restaurant diari en jornada partida	544	Empleats Serveis Centrals

Competència i desenvolupament professional

Direcció i lideratge

La millora i el reforç del lideratge en l'organització és un dels aspectes en què SegurCaixa Holding ha intensificat més els seus esforços. El 2009 s'han desenvolupat programes personalitzats per enfortir el lideratge dels Directors d'Àrea i els Caps de Departament, en els quals s'han tingut en compte les seves necessitats individuals i les seves preferències formatives, amb l'objectiu de reforçar les competències que es considerava que havien de millorar.

El 2009 s'ha intensificat la millora i el reforç de les capacitats de lideratge en l'organització

Retorn, el grup d'empleats voluntaris, ha promogut 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla

Dels 35 nous professionals incorporats el 2009, el 57% han estat dones

Gestió del talent: Projecte Thalens 2010

El projecte Thalens emana dels valors corporatius de SegurCaixa Holding i té com a finalitat canalitzar i gestionar tot el talent de l'organització partint de tres eixos:

- **Compromís amb la societat, el medi ambient, els clients i els empleats.** Entre les iniciatives desenvolupades en aquest àmbit cal destacar Retorn, el grup d'empleats voluntaris de la companyia que el 2009 ha promogut un total de 15 activitats socials, ambientals i en benefici de la plantilla. També dins d'aquest àmbit se situa el pla d'igualtat, que aposta per la no discriminació de cap mena i per la conciliació professional i familiar. Finalment, i com un pas més en la gestió responsable dels Recursos Humans, cal destacar la certificació obtinguda per SegurCaixa Holding com a Empresa Familiarment Responsable; les iniciatives per a la integració social de les persones amb discapacitat realitzades en col·laboració amb la Fundació Adecco, la Fundació ONCE i centres especials d'ocupació, i la col·laboració en el Programa Incorpora de l'Obra Social "la Caixa".

- **Comunicació i participació dels empleats** com a forma de fomentar una cultura participativa a favor de la innovació. Com a principals novetats cal destacar la creació del Quadre de Comandament Personal, eina que permet comunicar i traslladar l'estratègia corporativa a nivell individual. A més, dins de l'estratègia per atreure el millor talent, SegurCaixa Holding té una política proactiva que consisteix a promoure i participar en fòrums d'empresa per a universitaris i fires d'ocupació, col·laboracions amb universitats per acostar el món laboral als universitaris, la creació de premis per reconèixer la tasca investigadora en el camp assegurador, així com la creació de programes de pràctiques per a universitaris.

- **Formació i desenvolupament** per construir i retenir talent. La formació es focalitza en tres línies: competències, habilitats i formació específica.

Selecció, acollida i promoció

La gestió del talent és realitzada a SegurCaixa Holding dins del mateix procés de selecció i incorporació dels professionals a l'organització. Els criteris de selecció i promoció garanteixen i asseguren l'accés a tots els candidats en igualtat d'oportunitats, i l'únic criteri de selecció és la capacitació i adequació del perfil al lloc de treball.

2009	
Noves incorporacions i promocions internes	
Nre. total de vacants publicades internament	21
Nre. total de nous professionals incorporats a SSCC	35
% de dones sobre les noves incorporacions	57%
% d'homes sobre les noves incorporacions	43%
Nre. total de promocions horitzontals efectuades	16
Nre. total de promocions verticals efectuades	74
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	48
% de dones sobre les promocions	63%
% d'homes sobre les promocions	38%
% de Rotació del personal	
Serveis Centrals	2%
AgenCaixa	4%

ÍNDEX DE ROTACIÓ PER SEXE	Serveis Centrals	AgenCaixa
Homes	2%	7%
Dones	2%	3%
General	2%	4%

ÍNDEX DE ROTACIÓ PER EDAT	Serveis Centrals		AgenCaixa	
	Baixes	%	Baixes	%
Menor o igual que 30	5	9%	9	9%
Entre 31 i 40	4	2%	8	2%
Entre 41 i 50	—	—	1	—
Entre 50 i 60	—	—	—	—
Total general	9	4%	18	2%

L'any 2009, un total de 35 nous professionals s'han incorporat a SegurCaixa Holding, dels quals el 57% han estat dones.

A través del programa d'acollida, els nous empleats de SegurCaixa Holding es familiaritzen amb l'estructura i l'organització de la companyia i coneixen els beneficis socials als quals tenen dret pel fet de pertànyer a l'organització. A més, duen a terme el Curs d'Assegurances amb l'objectiu de conèixer els conceptes tècnics i legals bàsics de l'assegurança, així com per aprofundir en el coneixement de la cartera de productes de SegurCaixa Holding, i reben formació per al desenvolupament de la seva activitat relacionada amb els temes de prevenció de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme i protecció de dades.

Per la seva banda, els empleats d'AgenCaixa, a través de l'Escola AgenCaixa, realitzen la seva incorporació a la companyia mitjançant un procés totalment tutelat, l'objectiu del qual és garantir una excel·lent adaptació en el mínim temps possible, i que complementa el programa de formació que efectuen durant el primer mes a la companyia.

A l'Escola AgenCaixa hi participen diversos departaments de Serveis Centrals i assessors d'AgenCaixa. El 2009 s'han planificat un total de 5 noves promocions, en les quals han participat 95 assessors i que han inclòs un total de 550 hores de formació impartida.

Des de finals del 2008, l'Escola d'AgenCaixa disposa d'un nou espai a la seu dels Serveis Centrals de Barcelona que complementa el ja existent i que facilita el procés de formació i adaptació dels nous empleats. Així mateix, es preveu que aquest espai s'amplïi en el futur a mesura que les necessitats d'incorporació de professionals per part d'AgenCaixa creixin.

Respecte als mecanismes de promoció interna, durant l'any 2009 s'han dut a terme 16 moviments horitzontals (4 més que el 2008) i 74 promocions verticals, de les quals 48 han suposat un canvi de categoria professional (17 més que el 2008). D'aquestes 48 promocions, el 63% corresponien a dones.

Formació

La capacitació dels empleats per a l'exercici de les seves competències és un aspecte clau al qual SegurCaixa Holding destina importants esforços. Cal destacar que el 100% dels empleats de la companyia té el seu perfil de competències definit en funció del seu lloc de treball.

El 2009, s'han desenvolupat 326 accions formatives, en les quals han participat un total de 369 empleats de Serveis Centrals i 466 empleats d'AgenCaixa. D'aquestes accions formatives, 14 s'han efectuat a través de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació (FEFE) per un import de 22.654 euros i 21 han correspost a cursos organitzats per UNESPA.

El nivell de satisfacció assolit entre els participants ha estat alt: 8,54 sobre 10 per als empleats de Ser-

835 empleats han participat en les 326 accions formatives dutes a terme el 2009

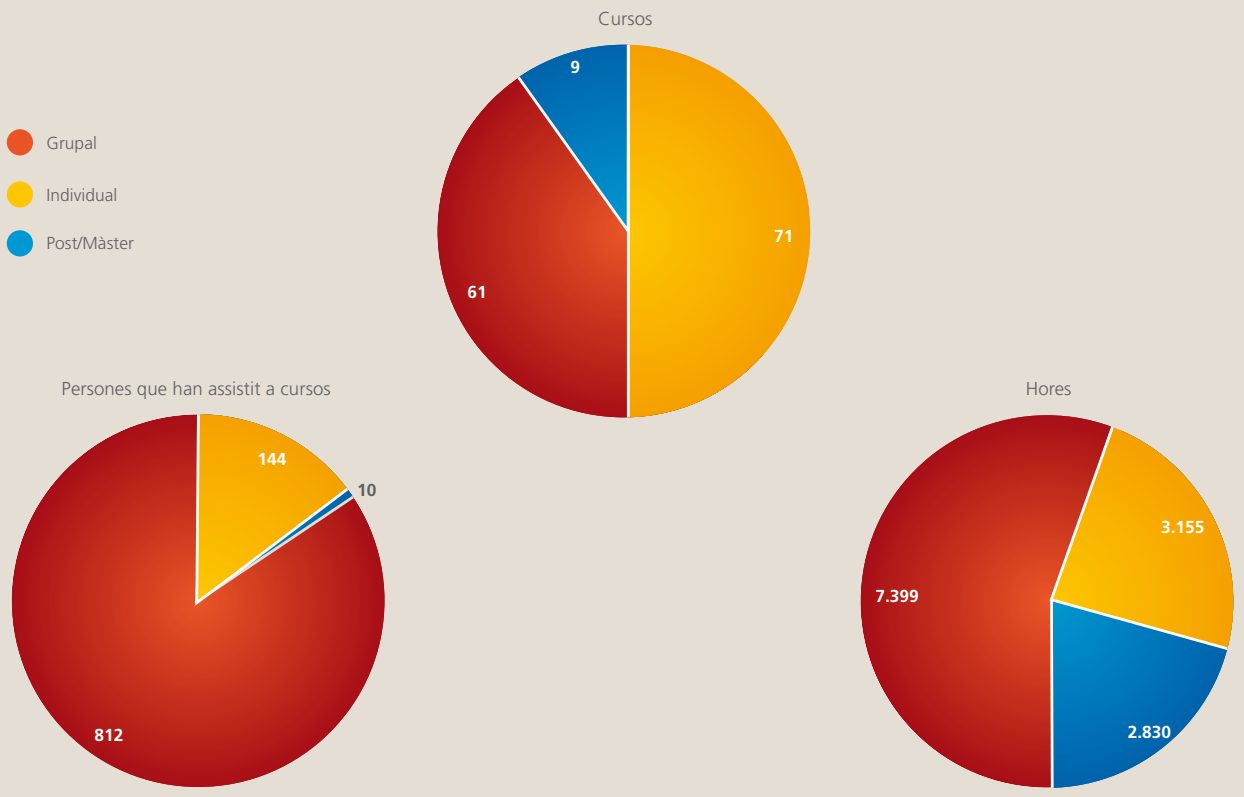
2009	
Inversió total en formació (milers d'euros)	
Serveis Centrals	471
AgenCaixa	937
% invertit en formació sobre la massa salarial	
Serveis Centrals	2%
AgenCaixa	5%
Mitjana invertida per empleat (euros)	
Serveis Centrals	972
AgenCaixa	2.012
Nre. total d'accions de formació interna realitzades	
Serveis Centrals	
Formació presencial	119
Formació *on-line* + distància	22
AgenCaixa	
Formació presencial	157
Formació *on-line* + distància	28
Nre. total d'empleats que han dut a terme accions de formació interna	
Serveis Centrals	369
AgenCaixa	466
% d'empleats que han dut a terme accions de formació sobre el total plantilla	
Serveis Centrals	75%
AgenCaixa	100%
Nre. total d'hores de formació presencial impartides	
Serveis Centrals	9.738
AgenCaixa	17.709
Nre. total d'hores de formació *on-line* impartides	
Serveis Centrals	3.646
AgenCaixa	3.961
Nre. total d'hores de formació interna impartides per categoria professional	
Serveis Centrals	
% d'hores de formació impartides a directors	0,2%
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	6%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	94%
AgenCaixa	
% d'hores de formació impartides a directors	-
% d'hores de formació impartides a quadres intermedis	5%
% d'hores de formació impartides a resta plantilla	95%
Nre. total de formadors interns capacitats	
Serveis Centrals	5
AgenCaixa	52
Nre. total empleats que actuen de manera voluntària com a formadors	
Serveis Centrals	8
AgenCaixa	52

veis Centrals; i, en el cas d'AgenCaixa, 8,56 sobre 10 per a les activitats de formació presencial i 7,7 sobre 10 per a les activitats de formació *on-line*.

En línia amb els anys anteriors, s'ha continuat potenciant els programes de gestió d'habilitats i lideratge enfocats a la direcció comercial, la gestió de persones i equips, i els coneixements tècnics. En aquest sentit, cal destacar el Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge (PDEL), dirigit als Directors d'Àrea i els Caps de Departament, el Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA) i el Programa de Desenvolupament de Coordinadors.

La formació va en paral·lel al desenvolupament professional dels empleats de SegurCaixa Holding. Per això, en els últims anys s'ha anat focalitzant el desenvolupament de plans de formació personalitzats. El 2009, el nombre d'empleats que han realitzat algun d'aquests cursos ha arribat als 124.

FORMACIÓ PER ALS EMPLEATS DELS SERVEIS CENTRALS DEL GRUP (en nombre)



INDIVIDUAL + POST/MÀSTER	Cursos	Assistents	Hores
Comptables	4	4	80
Financeres	10	12	1.451
Gestió	3	5	19
Habilitats	0	0	0
Informàtica i noves tecnologies	10	23	692
Legal	11	21	497
Lingüístiques	1	1	198
Màrqueting	4	4	378
Relacions laborals	3	3	143
Sector assegurador	34	81	2.527
Total general	80	154	5.985

Polítiques de compensació

El salari base dels empleats de SegurCaixa representa 1,72 vegades el salari mínim legal, segons el que estableix el conveni sectorial

A l'hora de fixar la política de compensació per als seus professionals, a SegurCaixa Holding es tenen en compte els millors estàndards i pràctiques del sector, al mateix temps que es garanteix la igualtat d'oportunitats i l'equitat.

En aquest sentit, hi ha un sistema retributiu específic per al personal de Serveis Centrals, consistent en una retribució fixa més una altra de variable que reconeix l'acompliment, el compromís i la responsabilitat adquirida, i un altre per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa, consistent en una retribució fixa més una altra de variable en funció dels objectius comercials establerts.

En tot cas, la retribució mínima del personal de SegurCaixa Holding es troba per damunt del mínim fixat per la llei i majoritàriament se situa per damunt de la mínima del conveni sectorial. El salari base, regulat per les taules del conveni sectorial, representa 1,72 vegades el salari mínim legal.

Seguretat i salut

Arran de la pandèmia de grip A, es va elaborar un protocol de prevenció i es va constituir un Comitè de Salut específic

A SegurCaixa Holding hi ha 5 comitès de seguretat i salut, en els quals participen de manera paritària la Direcció i els empleats, per promoure iniciatives i programes que millorin la salut i la seguretat en l'entorn de treball.

A més, a Serveis Centrals i a AgenCaixa hi ha 6 i 12 delegats de prevenció, respectivament, que posseeixen una sèrie de competències en matèria de prevenció de riscos laborals.

En l'àmbit de la seguretat i la salut, SegurCaixa Holding, i d'acord amb la Llei 31/95, duu a terme programes de formació en matèria de prevenció de riscos laborals que afecten tota la plantilla. A més, posa a disposició dels seus empleats una bústia de correu electrònic, "Val Més Prevenir", a través de la qual es poden adreçar als comitès de salut amb aportacions i suggeriments en matèria de prevenció.

Respecte a les accions preventives, SegurCaixa Holding realitza anualment una campanya preventiva contra la grip, facilitant la vacunació a tots els empleats interessats, i també efectua les revisions mèdiques en col·laboració amb el Servei de Prevenció a aquells empleats que ho demanin.

Finalment, amb motiu de la pandèmia de grip A, SegurCaixa Holding va elaborar el 2009 un protocol per a la seva prevenció, i ha posat en marxa un Comitè de Salut específic per abordar aquest tema. A través seu, la Direcció i els delegats de prevenció han realitzat el seguiment de les mesures de prevenció establertes.

	2008	2009
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	2	0
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	7	13
Nre. total d'accidents amb baixa laboral *in itinere*	5	0
Nre. total de jornades perdudes	294	221
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat		
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	61	54
Nre. total de baixes per malaltia comuna	299	477
Nre. total de jornades perdudes	11.006	13.363

Compromís amb la societat

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

La primera iniciativa per promoure l'estalvi previsor de cara a la jubilació a Espanya va sorgir de la mà de "la Caixa", fa més de 100 anys. SegurCaixa Holding, hereva d'aquesta activitat d'assegurament i previsió social, s'ha convertit en líder del nostre país en termes d'estalvi previsional gestionat, amb més de 30.000 milions d'euros i més de 3,4 milions de clients.

A través de la seva activitat i el seu model de gestió, SegurCaixa Holding conjumina el compromís social propi de la seva activitat de previsió amb la confiança i el servei excel·lent en la seva activitat d'assegurament.

A més, des de SegurCaixa Holding es realitza una important tasca d'investigació i difusió sobre la importància de la previsió i l'assegurament, amb l'objectiu de conèixer millor els comportaments dels ciutadans i les empreses respecte a aquests temes i donar-los la millor resposta possible.

En aquest sentit, s'han desenvolupat el 2009 les següents activitats d'investigació i difusió en l'àmbit de l'activitat de l'assegurament i la previsió social:

- S'ha presentat el sisè Baròmetre SegurCaixa Holding amb la temàtica "El valor de l'assegurança de salut privada", el qual ha analitzat les principals fonts de valor aportades per aquest tipus d'assegurances i, a més, ha proporcionat informació sobre la percepció que tenen els ciutadans sobre la sanitat pública i privada. Entre les principals conclusions de l'estudi, cal destacar que l'assegurança és el benefici social més valorat pels treballadors, que 8 de cada 10 assegurats valoren l'assegurança de salut privada com a bona o molt bona i que, davant la situació de crisi, els assegurats prefereixen prescindir o reduir un altre tipus de despeses, abans que l'assegurança.

- La posada en marxa del portal www.foroprevisionsocial.net amb la col·laboració del diari *Expansión* i de l'Associació de Mediadors ADECOSE. Al Fòrum hi han participat destacats representants de l'Administració, del sector assegurances i mitjans de comu-

Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha dut a terme activitats d'investigació i difusió destacables en l'àmbit de l'assegurament i la previsió social

VidaCaixa ha patrocinat el IV Premi Edad & Vida, la investigació del qual tenia per títol "Valors, Actituds i Comportaments dels Ciutadans Espanyols Respecte a les Necessitats d'Estalvi i Previsió per a la Jubilació"

nicació. La primera iniciativa ha tingut com a títol "Fòrum d'Assegurances de Salut", a través del qual i al llarg de dos mesos s'han debatut temes d'actualitat sobre l'assegurança de salut i la previsió social empresarial al voltant de tres qüestions: retribució flexible, el valor de l'assegurança privada i el copagament en les assegurances de salut. La segona iniciativa ha tingut com a títol "Fòrum de Comissions de Control" i s'ha estructurat en tres línies de debat: Gestió d'Inversions, Legislació i Adaptació a l'Entorn.

- Signatura d'un acord de col·laboració amb l'Associació de Mediadors Adecose per donar suport a la promoció i el reconeixement professional dels seus associats i l'aportació social de la feina que realitzen, així com també de les seves iniciatives per prestigiar el sector assegurador i de plans de pensions. La participació en xerrades que organitza l'Associació i en el seu *newsletter* permet la difusió dels valors de SegurCaixa Holding.

- Realització d'una campanya de difusió entre el col·lectiu de Directors de Recursos Humans, amb motiu de la presentació del Baròmetre i de la posada en marxa del Fòrum per difondre els beneficis socials que aporta l'assegurança de salut a les empreses. Per fer-ho, s'elabora un document divulgatiu que recull les principals conclusions del fòrum d'assegurances de salut i del baròmetre pel que fa a previsió social complementària.

- La convocatòria del segon Premi VidaCaixa-Assegurances Universitat de Barcelona (UB). Amb aquest premi, VidaCaixa vol contribuir a potenciar la investigació en assegurances, alhora que promou la formació de professionals que en un futur s'incorporaran al sector assegurador. En aquesta segona edició es va reconèixer el treball efectuat per Albert de Paz Monfort i el seu director, Jesús Marín Solano, el títol del qual va ser "Consistència Temporal en Models d'Inversió".

- El patrocini de l'edició del IV Premi Edad&Vida, la investigació del qual tenia per títol "Valors, Actituds i Comportaments dels Ciutadans Espanyols Respecte a les Necessitats d'Estalvi i Previsió per a la Jubilació".

- *INFO VidaCaixa Previsió Social*, el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, amb articles i entrevistes a experts i clients, té com a objectiu difondre la cultura i els beneficis de la previsió social empresarial.

- Participació de Directius i quadres intermedis del Grup en conferències i ponències sectorials.

Presència de SegurCaixa Holding en la societat

Retorn, la iniciativa solidària de la plantilla de SegurCaixa Holding

Retorn és l'equip format per professionals del Grup que canalitza de manera voluntària el compromís social de SegurCaixa Holding, gestionant directament causes i projectes en els àmbits següents: empleats, societat i medi ambient.

El 2009, s'han dut a terme un total de 15 activitats, en col·laboració amb 14 organitzacions socials i mediambientals i amb una contribució propera als 60.000 euros.

En l'àmbit social, les accions efectuades persegueixen la millora de la qualitat de vida de les persones a Espanya i la cooperació i el desenvolupament de països al Tercer Món. Entre totes aquestes, cal destacar-ne:

- **Col·laboració amb el Centre d'Acollida Maria Reina**, organització ubicada a Barcelona que atén uns 24 nens, amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys, i que té com a missió atendre les seves necessitats bàsiques.

- **Organització de la Jornada de Cinema i del torneig de futbol Burkina-Retorn** a l'Hospitalet, a favor de l'ONG "Dones de Burkina". En la Jornada de Cinema, els empleats de SegurCaixa i els seus familiars van col·laborar amb la causa aportant roba nova i usada per a l'organització; també van conèixer i van participar en el projecte "Rialles per als infants del Líban" de l'ONG "Pallassos Sense Fronteres", i es va aprofitar l'avinentesa per repartir els premis dels Christmes de Nadal. Respecte al torneig de futbol Burkina-Retorn, hi van participar diverses entitats i personalitats amb l'objectiu de recaptar fons per ajudar els nens i nenes més necessitats de Burkina Faso, a través de dos projectes: un que consistia en la concessió de microcrèdits a dones vídues i l'altre per a la creació d'una lliga de futbol escolar entre col·legis de la zona.

- **Col·laboració amb l'ONG Amics de la Gent Gran**. Els empleats de SegurCaixa Holding han participat com a voluntaris per un dia en un parell de sortides a la comarca de l'Alt Penedès i a Alcalá de Henares, acompanyant les persones grans d'Amics de la Gent Gran.

- **VII Olimpíada d'Estudi Solidari**. En col·laboració amb l'ONG Coopera, els empleats voluntaris de SegurCaixa Holding han participat en aquesta activitat, que consisteix a promoure que els joves vagin a estudiar a sales habilitades per a l'Olimpíada, convertint-se així en estudiants solidaris.

- **Col·laboració amb Aldeas Infantiles SOS**. A través de la compra d'un CD de cançons de bressol, destinat als empleats de SegurCaixa Holding que han estat pares, s'ha contribuït a Aldeas Infantiles SOS.

- **Recollida d'aliments a favor del Banc d'Aliments de Barcelona**, en la qual es van reunir un total de 29 caixes i 10 caixes de joguines a favor de Creu Roja i la Fundació el Somni dels Nens, amb motiu de les festes nadalenques.

SegurCaixa Holding ha contribuït, mitjançant l'acció de Retorn, amb prop de 60.000 euros a causes socials i mediambientals

En l'entorn mediambiental, les iniciatives a les quals s'ha donat suport a través de Retorn persegueixen la millora ambiental. En aquest àmbit, cal esmentar el projecte de reforestació que SegurCaixa Holding desenvolupa amb la col·laboració de la Fundació Apadrina un Ar-

El 2009, SegurCaixa Holding s'ha adherit al Pacte Mundial de Nacions Unides

bre i la contribució del qual és fruit de la iniciativa anual de Millora del Paisatge de l'Oficina i que consisteix en la recollida de paper. El 2007 es van apadrinar, per un període de 10 anys, un total de 270 arbres; el 2008 van ser 252 arbres els apadrinats, i el 2009 s'ha aconseguit arribar a la xifra de 325 arbres. Per cada quilo recollit, SegurCaixa Holding contribueix amb un euro a l'apadrinament.

En l'entorn personal dels empleats de SegurCaixa Holding s'han promogut, en línia amb allò que s'ha dut a terme en anys anteriors, activitats de promoció de l'activitat física, com per exemple la participació en curses populars i esdeveniments esportius solidaris com la Cursa de la Dona, en col·laboració amb l'Associació contra el Càncer de Mama.

Participació en l'Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding, a través de la seva contribució al resultat del Grup "la Caixa", col·labora de manera indirecta en les activitats que desenvolupa l'Obra Social "la Caixa". El 2009, el pressupost de l'Obra Social ha arribat als 500 milions d'euros, que s'han destinat a programes socials, mediambientals i ciència, culturals, educació i investigació.

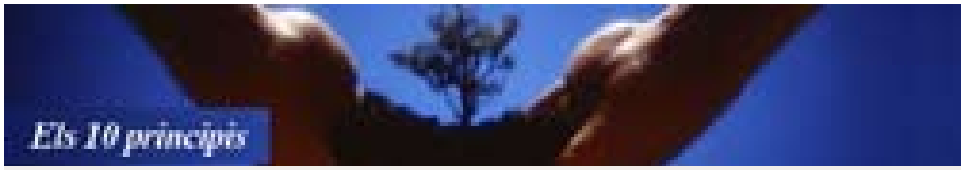
Pacte Mundial de Nacions Unides

El Pacte Mundial de Nacions Unides és una iniciativa promoguda el 1999 que disposa de més de 4.000 participants de 116 països i té com a objectiu aconseguir el compromís voluntari de les entitats adherides, en matèria de responsabilitat social.

El 2009, SegurCaixa Holding s'ha adherit a aquesta iniciativa mundial, amb la qual cosa referma el seu acompliment responsable a través de les múltiples iniciatives dutes a terme pel Grup en els darrers anys, en els àmbits del govern corporatiu, el medi ambient i la relació amb els seus grups d'interès: accionistes, clients, empleats, proveïdors i societat.

Els deu principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides són:

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL
www.globalcompact.org



1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins del seu àmbit d'influència.
2. Les empreses s'han d'assegurar de no ser còmplices en la vulneració dels drets humans.
3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.
6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
8. Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.
9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Presència institucional de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding participa activament en les següents institucions de l'àmbit privat:

- **Edad&Vida:** organització sense ànim de lucre que vetlla per la millora de les condicions de vida de les persones grans.
- **Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA):** associació a la qual pertany SegurCaixa Holding, juntament amb altres entitats asseguradores espanyoles, i que té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.
- **INVERCO:** associació que agrupa la pràctica totalitat de les Institucions d'Inversió Col·lectiva Espanyoles, els Fons de Pensions Espanyols i les Institucions d'Inversió Collectiva Estrangeres registrades en la Comissió Nacional del Mercat de Valors.
- **UNESPA** (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores): Associació Empresarial de l'Assegurança que representa més de 250 entitats asseguradores al nostre país.
- **Genève Association:** organització que difon la importància del sector assegurador en l'economia a través de la investigació i que agrupa els presidents i els consellers delegats de les 80 principals entitats asseguradores mundials.
- **APD Zona Mediterrània:** creada per a la formació i informació de directius i que té com a finalitat principal promoure l'intercanvi d'idees i coneixements entre els directius del teixit empresarial espanyol.
- **Centre del Sector Públic - Sector Privat del IESE**, del qual VidaCaixa és patró i l'objectiu del qual és promoure i investigar el diàleg entre l'Administració pública i la societat civil.
- VidaCaixa inverteix en la formació del sector i la investigació, col·laborant amb la **Fundació Auditorium**, del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona, un centre de formació continuada en matèria d'assegurances.

Col·laboració amb GAVI Alliance i adhesió a 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 nenes dels països de renda baixa, i contribueix a més a millorar el sistema sanitari d'aquests països, així com a la seva sostenibilitat a llarg termini.

"la Caixa", amb l'objectiu d'ajudar en la lluita contra la mortalitat infantil, ha efectuat una donació a GAVI Alliance de 8 milions d'euros en els dos últims anys.

SegurCaixa Holding, el Grup assegurador de "la Caixa", s'ha adherit a aquesta iniciativa, i s'ha sumat també a l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, impulsada i promoguda per "la Caixa" i per GAVI Alliance. Aquesta col·laboració s'emmarca dins l'estratègia de responsabilitat corporativa del Grup i la seva contribució a la causa ha consistit a destinar-hi 30.000 euros, quantitat que equival al pressupost anual per a obsequis nadalencs. A més, ha fet extensible la col·laboració als empleats del Grup, donant resposta d'aquesta manera a l'interès de Retorn i també al col·lectiu d'empreses client de VidaCaixa Previsió Social.

SegurCaixa Holding participa directament en l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil destinant el pressupost anual per a obsequis nadalencs

A favor de la sostenibilitat

El compromís de SegurCaixa Holding amb el medi ambient

Aquest 2009 s'ha iniciat el procés per conèixer el nivell de partida de la petjada de carboni de SegurCaixa Holding

L'acompliment de SegurCaixa Holding a favor de la sostenibilitat es concreta en una gestió que compatibilitza l'excel·lència en el servei de la seva activitat asseguradora i de previsió social amb el respecte i la protecció del medi ambient

L'organització assumeix el compromís mediambiental i l'estén als seus clients, inversors, gestors, proveïdors i societat en general, a través dels aspectes següents:

- El compliment garantit de la legislació ambiental aplicable a la seva activitat.
- L'aplicació de principis i bones pràctiques mediambientals en les seves actuacions.
- La formació i la sensibilització del seu equip humà en matèria mediambiental.
- La prevenció d'activitats contaminants a través de la implantació progressiva de mesures de millora que garanteixin la protecció del medi ambient.
- La difusió de l'operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors.
- Posar a disposició de tots els grups d'interès la llista d'accions mediambientals dutes a terme.

Principals accions desenvolupades per minimitzar l'impacte mediambiental el 2009

En línia amb els reptes plantejats el 2008 en temes mediambientals, durant l'any passat SegurCaixa Holding ha continuat amb les seves actuacions de millora, que es concreten en les iniciatives següents:

- S'ha procedit a una racionalització dels equips d'impressió en algunes plantes dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding a Barcelona i en tot l'edifici dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding a Madrid. Això s'ha concretat en una reducció de més del 38% del nombre d'equips d'impressió, a través de la substitució dels antics per uns altres de nous més respectuosos amb el medi ambient, ja que permeten la impressió a doble cara i tenen la funció d'escàner incorporada, la qual cosa potencia el progressiu ús de paper.

- S'han realitzat dues campanyes de recollida de mòbils en desús destinats al projecte "Dóna el teu Mòbil" de Creu Roja i Fundació Entreculturas. En total es van recollir 69 terminals.

- Celebració d'una nova Jornada per a la Millora del Paisatge d'Oficina, en la qual es van recollir 3.257 quilos de paper, un 30% més respecte al 2008. Aquesta acció, a més de millorar l'entorn de treball, ha permès l'apadrinament d'un total de 854 arbres des del 2007, la cura i manteniment dels quals és a càrrec de SegurCaixa Holding durant 10 anys.

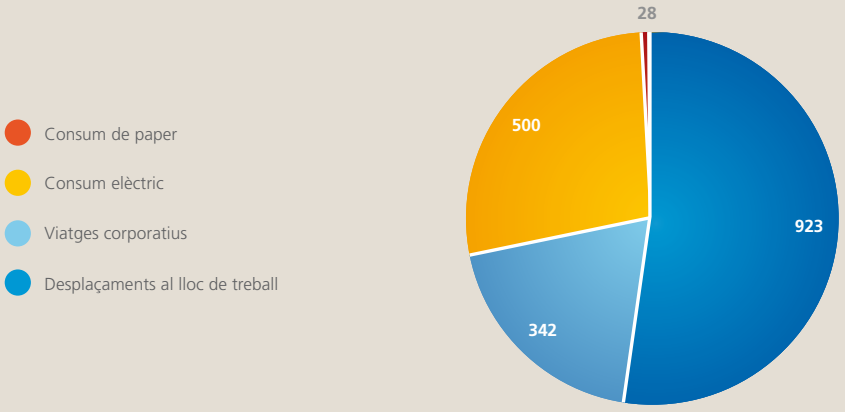
- Difusió d'un pla per afavorir la mobilitat en els desplaçaments al lloc de treball amb motiu de la posada en marxa del nou espai de la "Ciutat de la Justícia" de Barcelona. Paral·lelament es va dur a terme una enquesta als empleats dels Serveis Centrals de Barcelona, de Madrid i d'AgenCaixa per conèixer els seus hàbits a l'hora de desplaçar-se a la feina. Els resultats d'aquesta enquesta s'han analitzat amb l'objectiu de posar pròximament en marxa iniciatives que afavoreixin una mobilitat més sostenible i una reducció de les emissions en els desplaçaments in itinere.

- S'ha mantingut l'ús de detectors de presència i polsadors en tots els sanitaris dels Serveis Centrals de Barcelona amb l'objectiu de potenciar l'estalvi energètic. També s'ha dut a terme la reestructuració del servei de neteja nocturn per aconseguir un ús més eficient de l'electricitat consumida en aquesta franja horària.

- S'han difós a través d'*Àrea Informativa*, la revista interna de SegurCaixa Holding, notícies relacionades amb la posada en marxa d'iniciatives mediambientals en l'organització, amb l'objectiu de sensibilitzar els empleats i fer-los partícips d'aquestes accions. A més, es mantenen publicats i a disposició de tots els empleats, de manera permanent, els catàlegs de bones pràctiques per imprimir i de bones pràctiques ambientals, en els quals es mostren vies per utilitzar de manera més eficient els equips d'impressió.

- Per acabar, s'ha posat en marxa un procés per conèixer el nivell de partida de la petjada de carboni. Al llarg del 2009 s'han dut a terme mesuraments del CO_2 generat en el paper DIN A4 consumit, en el consum elèctric dels Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, en els viatges corporatius i en els desplaçaments dels empleats al lloc de treball. El punt de partida de les emissions se situa en 1.793 tones de CO_2. A partir d'aquesta dada, l'objectiu és desenvolupar una sèrie d'actuacions a fi de reduir aquestes emissions.

EMISSIONS DE CO_2 (en tones)



Gestió de l'impacte ambiental

El 2009, s'ha reduït el consum de paper i aigua i s'ha mantingut el d'electricitat, malgrat l'increment de plantilla

La prioritat de SegurCaixa Holding pel que fa al medi ambient se centra en la gestió eficient dels recursos i a aconseguir minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.

CONSUM INTERN: INDICADORS D'IMPACTE AMBIENTAL	2007	2008	2009
Paper			
Total paper consumit	27,9 t	28,3 t	28 t
Total paper consumit per empleat (911 empleats Barcelona + Madrid el 2009)	37,6 kg	31,8 kg	30,6 kg
% de paper reciclat sobre el total consumit	47%	38%	40%
Aigua (m^3) (incloent-hi estimacions consum Serveis Centrals Madrid)*			
Total aigua consumida	3.568 m^3	3.788 m^3	3.417m^3
Energia Elèctrica**			
Factor de conversió: GJ per kWh: 0,0036.			
Total energia elèctrica consumida	5.256 GJ	5.131 GJ	5.146 GJ

*Aigua: 100% Serveis Centrals Barcelona més estimació dels Serveis Centrals Madrid.
** Electricitat: Serveis Centrals Barcelona (dues torres) més Serveis Centrals Madrid.

Energia elèctrica

El consum d'energia elèctrica el 2009 s'ha mantingut en el mateix nivell que l'any anterior malgrat l'increment de plantilla. Això ha estat degut a mesures de racionalització energètica, com l'ús de detectors i polsadors als sanitaris dels Serveis Centrals de Barcelona, i als canvis realitzats en els horaris del servei de neteja, que han permès un ús més eficient de l'electricitat consumida, a més de les diferents campanyes i articles de conscienciació difosos en l'organització.

Paper

Juntament amb l'energia elèctrica, el paper és el recurs consumit més important. Durant el 2009 s'han consumit 5,7 milions de fulls DIN A4, equivalents a 28 tones de paper. Això ha significat un 1% menys que el consum de paper de l'any 2008. D'aquesta quantitat, 11 tones van correspondre a paper reciclat i 17 tones a consum de paper blanc tradicional. La substitució i millora dels equips d'impressió i les accions de sensibilització per a un millor ús del paper, com la Guia de Bones Pràctiques per Imprimir, han potenciat la reducció del consum.

Aigua

A SegurCaixa Holding, l'aprovisionament d'aigua procedeix directament de la xarxa municipal. El 2009 s'han consumit un total de 3.417 m^3 d'aigua, un 10% menys respecte a l'any anterior. Aquest fet es deu a la major conscienciació de la plantilla com a conseqüència de l'efecte de les campanyes realitzades, com ara els adhesius de recordatori al costat de cada polsador o el Catàleg de Bones Pràctiques, a disposició de tots els empleats.

Gasoil

SegurCaixa Holding no disposa de grups electrògens propis, per la qual cosa el consum de gasoil no és rellevant.

Emissions de CO_2

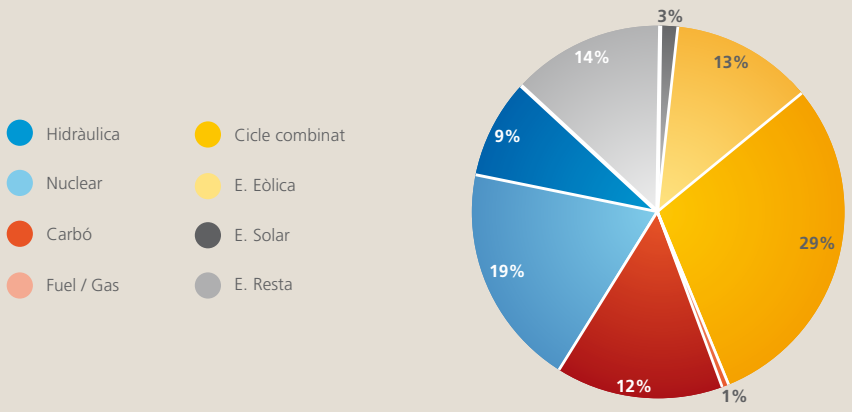
L'activitat d'assegurament no té un impacte directe important sobre el medi ambient a causa de la seva pròpia naturalesa. Això no obstant, SegurCaixa Holding és sensible a aquesta problemàtica i es compromet amb la seva reducció. Com a primer pas s'ha calculat la petjada de carboni de partida, la qual cosa permetrà desenvolupar polítiques en els pròxims anys que contribueixin a reduir les emissions.

De l'estudi efectuat, s'ha detectat que les principals emissions es deuen als desplaçaments dels empleats (342 tones de CO_2 per viatges corporatius i 923 tones de CO_2 per desplaçaments dels empleats). L'ús de mitjans de transport en els viatges i desplaçaments és una font molt important d'emissions i, entre les mesures que s'estudiaran per a la seva implantació, cal destacar-ne la sensibilització en l'ús intern de les tecnologies de la informació i la comunicació per reduir-los i també l'ús de transports respectuosos amb el medi ambient, com el tren.

El consum d'energia elèctrica per a la climatització de les oficines genera 500 tones d'emissions de CO_2. Entre les mesures que ja s'estan implementant i que tindran continuïtat en el futur, cal destacar l'ús d'equips de treball més eficients i la promoció d'hàbits que millorin els nivells de consum energètic.

.

COBERTURA DE LA DEMANDA ANUAL



Gestió dels residus

El 2009, s'han destinat 33.370 euros a la recollida, destrucció confidencial de documents i al reciclatge de paper i material RAEE

El compromís a SegurCaixa Holding amb una gestió eficient dels residus es posa de manifest en el seu comportament a favor de la recollida i el reciclatge de residus.

Durant el 2009, la despesa dedicada a recollida, destrucció confidencial de documents i reciclatge de paper i material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics) als Serveis Centrals de Madrid ha suposat una quantitat de 5.222 euros. Així mateix, a Barcelona s'han invertit 26.303 euros en reciclatge de paper, piles i material RAEE. Comptat amb la inversió realitzada als dos Serveis Centrals i a AgenCaixa, l'import destinat a recollida, destrucció i reciclatge de paper, piles i material RAEE ha estat de 33.370 euros. Durant el 2009, s'han recollit per al reciclatge un total de 971 kg de material RAEE.

Respecte al 2008, la quantitat de paper reciclat s'ha incrementat un 5% i el plàstic un 19%, mentre que el tòner s'ha reduït a causa del canvi d'equips d'impressió efectuat, el qual ha millorat l'eficiència del consum d'aquest material.

Cal destacar també l'increment del 100% de la quantitat de piles recollides, material que no és generat en la pròpia activitat de SegurCaixa Holding sinó que prové del domicili dels empleats, la qual cosa demostra la cada vegada més gran conscienciació dels empleats en aquest àmbit. L'empresa en facilita el reciclatge a través de la seva recollida al mateix centre de treball.

Implicació dels empleats

El compromís de SegurCaixa Holding amb el medi ambient és possible gràcies a la convicció dels empleats, que l'assumeixen com a propi. Dels valors s'ha passat als comportaments a favor del medi ambient a través d'un esforç conjunt que té com a eix la informació i la formació dels empleats en matèria ambiental.

N'és un bon exemple l'elaboració i difusió de la Guia de Bones Pràctiques per Imprimir i el Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals, que aborda els següents temes, suggeriments i mesures:

- Bon ús de material d'oficina. SegurCaixa Holding facilita materials sostenibles com paper reciclat, sobres multiús i tòners reutilitzats. A més, consciencia els seus empleats sobre l'ús responsable d'aquests, amb mesures com la impressió a doble cara, l'aprofitament de paper utilitzat per l'altra cara, o evitar la utilització de CD o DVD per a la transmissió de fitxers.

- Gestió i tractament de residus. Es recomana als empleats de SegurCaixa Holding reduir el consum de paper, reutilitzar disquets, cintes de dades, carpetes i material d'arxius, i reciclatge d'ampolles. A més, se senyalitzen els espais per reciclar-hi els residus generats.

- Estalvi d'energia i aigua. S'estableixen recomanacions sobre: la utilització en mode de ventilació de les màquines de climatització després de la finalització de la jornada laboral, l'apagament dels llums de les sales i els lavabos quan no es facin servir, la utilització de les persianes per aprofitar la llum solar o per refrescar l'ambient, l'ús de les cisternes amb doble polsador als lavabos i la senyalització a través de recordatoris als interruptors de les sales de reunions, els lavabos i les impressores dels Serveis Centrals de Barcelona i Madrid perquè els empleats els apaguin quan no els utilitzin.

RESIDUS GENERATS PER AL SEU RECICLATGE	2007	2008	2009
Paper (kg)	35.644	34.486	36.358
Plàstic (kg)	2.648	2.545	3.019
Piles (kg)	35	24	48
Cartutxos de tòner (unitats)	381	348	274

Política de compres i requeriments mediambientals a proveïdors

El marc de relació amb els proveïdors

La política de compres de SegurCaixa Holding compleix de manera rigorosa el marc legal establert.

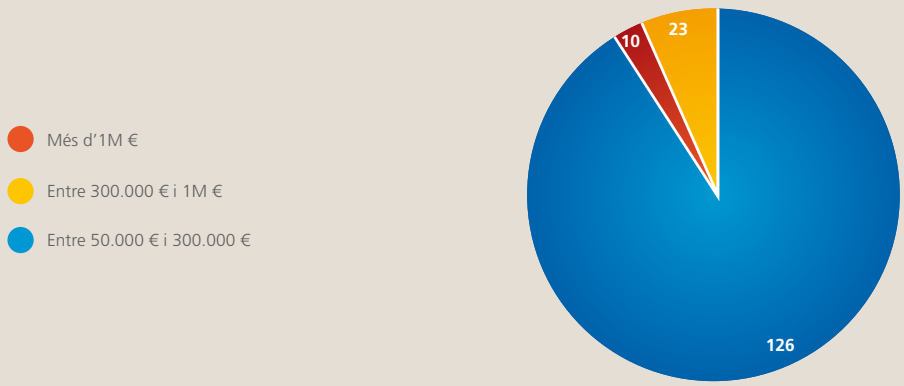
El marc de relació amb els proveïdors es basa en els principis de transparència, confiança i igualtat en l'accés als serveis, i s'assumeixen els principis establerts en la Norma de Compres, Contractació de Serveis i Pagament de Factures del Grup "la Caixa".

Aquests principis compatibilitzen la qualitat i la fiabilitat en el servei amb el valor i els compromisos ètics adquirits per SegurCaixa Holding. Durant tot el procés de relació amb els proveïdors, SegurCaixa Holding vetlla per la transparència i el rigor en la selecció dels seus col·laboradors, en l'adjudicació de contractes i en el compliment dels compromisos amb el medi ambient i amb els drets humans.

El 2009, més de 1.600 proveïdors han treballat per a SegurCaixa Holding. Al llarg de tot l'any no hi ha hagut cap incidència amb el pagament a proveïdors, el qual s'ha dut a terme d'acord amb les condicions acordades.

El 2009, més de 1.600 proveïdors han treballat per a SegurCaixa Holding

PRINCIPALS PROVEÏDORS PER VOLUM DE FACTURACIÓ



Criteris socials i mediambientals de compliment per part dels proveïdors

SegurCaixa Holding exigeix als seus proveïdors el compliment rigorós de la normativa legal en matèria de qüestions laborals, mercantils i fiscals.

Els proveïdors que treballen per a SegurCaixa Holding són empreses solvents i reputades que compleixen rigorosament la normativa legal vigent en matèria laboral, mercantil i fiscal i que respecten els drets laborals i humans. Això no obstant, i a causa del tipus d'activitat empresarial i també del seu àmbit nacional, no hi ha risc en matèria de Drets Humans, per la qual cosa la companyia no incorpora aquest criteri en la selecció de proveïdors.

En l'àmbit mediambiental, SegurCaixa Holding afegeix en els seus contractes amb proveïdors una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent. A més, actua proactivament en la difusió del compromís a favor de la sostenibilitat amb els seus proveïdors de Serveis Generals, àmbit en el qual existeix una incidència més gran sobre el medi ambient

Proveïdors d'assistència en l'Assegurança de la Llar

SegurCaixa Holding disposa de diversos proveïdors en el servei d'assistència de sinistres relacionats amb l'Assegurança de la Llar. L'assignació de les càrregues de treball als diferents proveïdors es regeix per unes normes de joc transparents i conegudes per tots els participants que es basen en la qualitat del servei ofert als clients del Grup. Així, al mateix temps que es fomenta la competició i la millora contínua, es garanteix el millor servei als assegurats.

Aquest eficaç model de gestió no seria possible si no es disposés de la metodologia i les eines necessàries per dur-lo a terme d'una manera eficaç.

5

Resum d'indicadors 2009

SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

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: • 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: • 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: • 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 (*joint ventures*), 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	Vincle 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 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 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 subscrigui 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

DIMENSIÓ 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

DIMENSIÓ 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.
Prevenció 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.

DIMENSIÓ 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 rènting. 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 preavís 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 *lobbing*.	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 icompliments 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 icompliments 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 icompliments 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'honestedat, 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'honestedat, 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'honestedat, 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'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.	SO (2 a 8)

6

Informe de revisió independent

PRICEWATERHOUSECOOPERS

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avenguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
España
Tel.: +34 932 532 700
Fax: +34 934 055 882
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2009 DE SEGURCAIXA HOLDING, S.A.

A la Direcció de SegurCaixa Holding, S.A.

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2009 (en endavant IRC 2009) de SegurCaixa Holding, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant SegurCaixa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2009:

- L'adaptació dels continguts de l'IRC 2009 a l'assenyalat en la Guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment principals proposats en aquesta Guia i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers.
- L'adequació dels continguts de l'IRC 2009 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* emesa per *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IRC 2009, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de SegurCaixa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació. La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats en la nostra revisió.

Criteris i procediments aplicats per realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (*Limited Assurance Engagements*) emesa per *l'International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC) i amb la *Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa* emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008 d'AccountAbility* sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment principals i els continguts en el suplement sobre el Sector de Serveis Financers de la Guia G3 del GRI corresponents a l'any 2009, i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de SegurCaixa que han participat en l'elaboració de l'IRC 2009, i en l'aplicació d'alguns procediments analítics i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de SegurCaixa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.

PRICEWATERHOUSECOOPERS

- Reunions amb el personal de SegurCaixa per conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió aplicats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisis dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2009.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisis de l'adaptació dels continguts de l'IRC 2009, en el seu nivell d'autodeclaració A+, a l'assenyalat a la Guia G3 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008), així com la comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, inclosos a l'IRC 2009, es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'indiquen tant els no aplicables com els no disponibles.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors principals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers corresponents a l'exercici 2009, inclosa a l'IRC 2009, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de SegurCaixa.
- Contrast que la informació financera continguda a l'IRC 2009 no contradiu cap informació rellevant subministrada per SegurCaixa en els seus Comptes Anuals.

L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball d'assegurament raonable. Per tant, la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel Codi Ètic de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2009 de SegurCaixa conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2009 de SegurCaixa no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En quant al principi bàsic d'**inclusivitat** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès per mitjà del qual la direcció identifica quins són els seus grups d'interès i comprèn de manera equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- En quant al principi de **rellevància** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa no disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.

PRICEWATERHOUSECOOPERS

- En quant al principi de **capacitat de resposta** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de SegurCaixa no disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i les expectatives dels grups d'interès.

Recomanacions

Addicionalment, durant el procés de verificació realitzat han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a les millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció de SegurCaixa en un document intern. A continuació, es presenta un resum de les recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

SegurCaixa presenta a l'IRC 2009 el procés realitzat de consultes i entrevistes amb els principals grups d'interès que ha permès aprofundir en el coneixement de les seves expectatives i les respostes donades a les mateixes. Es recomana ampliar l'anàlisi de les expectatives dels grups d'interès i sistematitzar el procés de gestió de les relacions amb els mateixos, avançant en l'avaluació actual de les percepcions i expectatives dels seus grups d'interès clau.

Rellevància

SegurCaixa durant l'any 2009 ha dut a terme un procés per determinar els assumptes rellevants, basat en consultes als principals grups d'interès, tant interns com externs (accionistes, sindicats, ONGs, i consumidors). Es recomana consolidar un procediment sistematitzat per avaluar periòdicament la rellevància dels assumptes tractats a l'Informe de Responsabilitat Corporativa per a cada grup d'interès i determinar la seva inclusió a l'informe.

Capacitat de resposta

SegurCaixa durant l'any 2009 ha constituït un Comitè de Responsabilitat Corporativa (en endavant, RC) amb la finalitat d'impulsar i canalitzar tots els aspectes relacionats amb la RC. Una de les seves actuacions rellevants ha estat la d'impulsar l'adhesió de SegurCaixa als Principis d'Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides. Es recomana sistematitzar el funcionament del Comitè de RC; desenvolupar un Pla Director de RC on es recullin l'estratègia global de la companyia i els objectius per cadascun dels aspectes rellevants de la RC identificats i consolidar la implantació dels procediments adequats per a l'aplicació dels Principis d'Inversió Responsable en les inversions que es realitzin.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez
Soci
Barcelona, 18 de juny de 2010

AA1000
Licensed Assurance Provider

(3)

Per a més informació:

General
SegurCaixa Holding
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.segurcaixaholding.com

Responsabilitat Corporativa
Marc Puig Ramos
Director de l'Àrea de Desenvolupament Corporatiu, Planificació Estratègica, Qualitat i RSC
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

Si desitja fer-nos arribar algun comentari o realitzar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: rse@segurcaixaholding.com

Altres publicacions:
Informe Anual SegurCaixa Holding 2009
Informe de Responsabilitat Corporativa SegurCaixa Holding 2008

SegurCaixa Holding, S.A.
Domicili Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, Espanya
Núm. d'identificació fiscal: A 60196946
Telèfon: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.segurcaixaholding.com