

# 4

## Resum d'Indicadors



## Resum d'Indicadors

## CONTINGUTS GRI G3

<b>1</b>	<b>ESTRATÈGIA I ANÀLISI</b>	<b>Pàgines de l'informe</b>
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.	5-6
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	8; Informe Govern Corporatiu 2008 (85-86)
<b>2</b>	<b>PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ</b>	<b>Pàgines de l'informe</b>
2.1	Nom de l'organització.	Interior contraportada
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	14-18; 29-30
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs).	Informe Anual 2008 (6-7)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	Informe Anual 2008 (6)
2.5	Nombre de països en què opera l'organització i nom dels països en el quals desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria.	Informe Anual 2008 (7)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	Informe Govern Corporatiu 2008 (63-64)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteixen i els tipus de clients/beneficiaris).	14-16; 29-30
2.8	Dimensions de l'organització informant, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'empleats</li> <li>• Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic)</li> <li>• Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat)</li> <li>• Quantitat de productes o serveis prestats</li> </ul>	43; Informe Anual 2008 (24-40; 91)
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la grandària, estructura i propietat de l'organització, inclosos <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localització de les activitats o canvis produïts en elles: obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i</li> <li>• Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment del mateix i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)</li> </ul>	5-6
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	Informe Anual 2008 (45)
<b>3</b>	<b>PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA</b>	<b>Pàgines de l'informe</b>
3.1	Període cobert per la informació continguda a la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	2008
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	2007
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	Anual
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o al seu contingut.	Interior Contraportada
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, inclòs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinació de la materialitat</li> <li>• Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria</li> <li>• Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria</li> </ul>	11-12

## 4. Resum d'Indicadors

3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	Grup 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 a incloure informació en el cas de negocis conjunts (joint ventures), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que poden afectar significativament a 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, incloses les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i altres informacions de la memòria.	11-12
3.10	Descripció de l'efecte que pot 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 pel que fa a l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats a la memòria.	9
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 en l'informe de verificació a la memòria de sostenibilitat, s'ha d'explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	Informe de Verificació (89)
<b>4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS</b>		<b>Pàgines de l'informe</b>
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern, responsable de tasques com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	Informe Govern Corporatiu 2008 (65-69)
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 2008 (65)
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 2008 (65)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	45-50; Informe Govern Corporatiu 2008 (75)
4.5	Víncle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (inclòs l'acompliment social i ambiental).	Informe Govern Corporatiu 2008 (78 - 80)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	Informe Govern Corporatiu 2008 (69)
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 2008 (74-75)
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.	9-10
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, inclosos riscos i oportunitats relacionats, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	Informe Anual 2008 (10-11); Informe Govern Corporatiu 2008 (85 , 86)

4.10	Procediments per avaluar, l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	Informe Govern Corporatiu 2008 (72-73; 85-86)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	10-11
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	62-68
4.13	Principals associacions a les quals pertanyi (com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a les quals l'organització doni el seu suport i: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estigui present en els òrgans de govern</li> <li>• Participi en projectes o comitès</li> <li>• Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis</li> <li>• Tingui consideracions estratègiques</li> </ul>	67
4.14	Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	11-12
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	11-12
4.16	Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categories de grups d'interès.	11-12
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 els ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	12

#### INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

##### DIMENSIÓ ECONÒMICA

Pàgines de l'informe

Acompliment econòmic	Informe Anual 2008 (contraportada; 24)
Presència en el mercat	Informe Anual 2008 (7; 24)
Impacte econòmic indirecte	64-67

##### DIMENSIÓ AMBIENTAL

Pàgines de l'informe

Materials	72-73
Energia	72-73
Aigua	72-73
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	73-74
Productes i serveis	69-75
Compliment normatiu	71-72
Transport	73
Aspectes generals	69-75

## 4. Resum d'Indicadors

<b>DIMENSIÓ SOCIAL – Pràctiques laborals i ètica a la feina</b>		<b>Pàgines de l'informe</b>
Llocs de treball		43-45
Relació Empresa/Treballadors		43-52
Salut i Seguretat a la feina		59-61
Formació i Educació		56-58
Diversitat i Igualtat d'oportunitats		52
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans</b>		<b>Pàgines de l'informe</b>
Pràctiques d'inversió i aprovisionament		26-28; 67-68
No discriminació		52
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius		52-53
Abolició de l'Explotació Infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenició del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de SegurCaixa Holding, no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Queixes i procediments conciliatoris		35-42
Pràctiques de Seguretat		59-61
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.	
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Societat</b>		<b>Pàgines de l'informe</b>
Comunitat		62-68
Corrupció		22-25
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 2008 (85-86)
<b>DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte</b>		<b>Pàgines de l'informe</b>
Salut i Seguretat del Client		22-25
Etiquetat de Productes i Serveis		22-25
Comunicacions de Màrketig		22-25
Privacitat del Client		22-25
Compliment normatiu		22-25

## 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 d'altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	61-66; Informe Anual 2008 (contraportada; 24-40)	
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització deguts al canvi climàtic.	C	No hi ha conseqüències financeres directes a curt termini per a les activitats del Grup SegurCaixa Holding a causa del canvi climàtic; Informe Anual 2008 (85-86).	
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	54	La partida de sous i salaris inclou indemnitzacions, incentius i renting. Mentre que la partida Altres inclou tickets restaurant, pòlisses de vida i salut i altres atencions personals.
EC4	Ajuts financers significatius rebuts del govern.	C	No s'han rebut subvencions durant el 2008.	
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	61	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	67-68	
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupin 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 abonament o en espècies.	C	No hi ha inversions en infraestructures i serveis prestats per al benefici públic derivat de compromisos comercials.	
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	62-68	
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Comentaris a l'indicador
EN1	Materials utilitzats per pes o volum.	C	72-73	
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valorats.	C	72-73	
EN3	Consum directe d'energia desglossada per fonts primàries.	C	72-73	Es reporten els quilòmetres recorreguts. Està previst, a mitjà termini, establir un mètode per calcular aquest consum.
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	72-73	No s'inclou el consum de les Delegacions Comercials d'AgenCaixa, ja que no és significatiu. És previst a mitjà termini establir un procediment per calcular aquest consum a les Delegacions d'AgenCaixa. Només s'inclou el consum dels Serveis Centrals de Barcelona i de Madrid.
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència.	A	72-73	

## 4. Resum d'Indicadors

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	72-73
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	73
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	73 Només s'hi inclou el consum dels Serveis Centrals de Barcelona, ja que l'edifici dels Serveis Centrals de Madrid és de lloguer i el consum està inclòs en el preu. No s'hi inclou el consum de les Delegacions Comercials d'AgenciaCaixa ja que no és significatiu. És previst a mitjà termini calcular aquest consum a la resta d'edificis de SegurCaixa Holding.
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. S'ha d'indicar la localització i les dimensions de 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 Roja de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es troben 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	73
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C	73
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A	73
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	NOx, SOx i d'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 destí.	C	73
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C	74
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ja que durant el 2008 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 vessaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informant.	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	74-75
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 2008, 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	69-75

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL		Tipus	Pàgines de l'informe	Comentaris a l'indicador
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió.	C	43-45	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grup d'edat, sexe i religió.	C	43-45; 56	
LA3	Beneficis socials per a empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	A	54	



## 4. Resum d'Indicadors

LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	52-53	
LA5	Període(s) mínim(s) de preavis relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	52-53	
LA6	Percentatge del total de treballadors que estan representats 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	59-61	
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	59-61	No s'han produït víctimes mortals.
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquen als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	59-61	
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb els sindicats.	A	59-61	
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat desglossat per categoria d'empleat.	C	56-59	
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten les possibilitats d'ocupació dels treballadors i que els donen suport en la gestió final de les seves carreres professionals.	A	56-59	
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i del desenvolupament professional.	A	56-59	
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C	43-45	
LA14	Relació entre salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C	52; el ràtio salarial és 1	

### INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL

#### DRETS HUMANS

		Tipus	Pàgines de l'informe	Comentaris a l'indicador
HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloquin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C	26-28	
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans i mesures adoptades com a conseqüència.	C		Informació no disponible, ja que actualment no existeix cap procediment a aquest efecte, tot i que és previst posar en marxa un mètode d'avaluació a mitjà termini. Això no obstant, vegeu les pàgines 67-68.

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 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 2008 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 puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per a 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'exploració 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 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
<b>SOCIETAT</b>				
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per a avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	62-66	
FS13	Punts d'accés en àrees poc poblades o amb desavantatges econòmics.	C	14-16	
FS14	Iniciatives per millorar l'accés a serveis financers per a persones en situació desfavorida.	C	32-33	
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	Informe Govern Corporatiu 2008 (85 - 86)	
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anti-corrupció de l'organització.	C	22-23	
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	Informe Govern Corporatiu 2008 (86)	
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament de les mateixes i d'activitats de lobbying.	C	SegurCaixa Holding no està posicionat en relació amb la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de lobby.	

## 4. Resum d'Indicadors

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 contra el 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 de claredat i transparència en el disseny i la venda de productes i serveis.	C	22-25
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per a ser millorats si s'escau, els impactes dels mateixos en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C	22-25
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C	22-25
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació dels codis voluntari relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	22-25
FS16	Iniciatives realitzades per a incrementar el nivell d'educació financera per tipus de beneficiaris.	C	29-30
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A	35-42
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, inclosos la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C	22-25
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A	22-25
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C	No s'han produït sancions, multes ni incompliments significatius.

C Indicador GRI G3 Central

A Indicador GRI G3 Adicional

N/D Indicador del que no es disposa d'informació.

N/A Indicador No Aplicable o poc rellevant per les activitats desenvolupades pel Grup SegurCaixa Holding.

**IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEI**

<b>INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ</b>		<b>Tipus</b>	<b>Pàgines de l'informe</b>	<b>Comentaris a l'indicador</b>
FS1	Polítiques amb un component mediambiental i social aplicades a les línies de negoci.	C	69-72	
FS2	Processos de les línies de negoci per a l'avaluació i protecció dels riscos mediambientals i socials.	C	69-72	
FS3	Processos per a avaluar la implementació dels requeriments mediambientals i socials inclosos en els acords i transaccions amb clients.	C	14-20	
FS4	Processos per a millorar la competència dels empleats per a implementar polítiques i processos mediambientals i socials en les seves línies de negoci.	C	74-75	
FS5	Interaccions amb clients, inversors i altres col·laboradors respecte als riscos i oportunitats mediambientals i socials.	C	74-75	

**CARTERA DE PRODUCTE**

FS6	Percentatge del portfolio per línies de negoci, regió i mida (p.ex. micro/pyme/gran) i sector.	C	17-18	
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per aportar benefici social desglossat per línia de negoci i objectiu.	C	14-18; 29-30	
FS8	Valor monetari de productes i serveis dissenyats per aportar benefici mediambiental desglossat per línia de negoci i objectiu.	C	14-18; 29-30	

**AUDITORIA**

FS9	Cobertura i freqüència d'auditories per a avaluar la implementació de les polítiques mediambientals i socials i dels procediments per a avaluar el risc.	C	69-75	
-----	--	---	-------	--

**GESTIÓ ACTIVA DE LA PROPIETAT**

FS10	Percentatge i nombre de companyies que pertanyen al portfolio de la companyia amb les quals l'organització que reporta ha interactuat en aspectes relacionats amb el medi ambient i socials.	C	17-18	
FS11	Percentatge dels actius subjectes a valoració positiva i negativa des del punt de vista mediambiental i social.	C	SegurCaixa Holding no ha detectat riscos mediambientals i socials significatius en la seva cartera d'inversió.	
FS12	Política de votació aplicada a aspectes mediambientals i socials sobre accions en les quals l'organització que reporta manté drets per votar o influir amb el seu vot.	C	Informe Govern Corporatiu 2008 (72)	

## 4. Resum d'Indicadors

<b>GLOBAL COMPACT</b>	<b>Pàgines de l'informe</b>
<b>DRETS HUMANS</b>	
Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, en el seu àmbit d'influència.	En els valors del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestedad, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.
Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices d'abusos dels drets humans.	En els valors del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestedad, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.
<b>TREBALL</b>	
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	52-53
Les empreses han d'eliminar tota forma de treball forçat i obligatori.	52
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	En els valors del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestedad, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte als llocs de treball i l'ocupació.	52
<b>MEDI AMBIENT</b>	
Les empreses han de donar suport a un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	69-72
Les empreses han d'escometre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	69-72
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	74-75
<b>ANTICORRUPCIÓ</b>	
Les empreses han de lluitar contra tota forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	En els valors del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestedad, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès.