

2008

INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA



2008

INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

Índex

Carta del President de SegurCaixa Holding	5
1. Presentació	7
2. Assegurament i previsió responsable	13
3. Contribució al benestar de les persones	34
4. Resum d'Indicadors	76
5. Informe de Verificació	89
6. Informe de Revisió Independent	91



Ricard Fornesa Ribó

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

Carta del President de SegurCaixa Holding

L'any 2008, SegurCaixa Holding ha continuat avançant en la gestió responsable, a través dels seus valors corporatius –Confiança, Qualitat i Dinamisme–, i ha introduït millores significatives en tots els àmbits: l'econòmic, el de relació amb clients i empleats, i el de compromís amb la societat i el medi ambient.

En l'àmbit econòmic, cal destacar la integració de la divisió de pensions de Morgan Stanley a SegurCaixa Holding, arran de la compra del negoci de banca privada d'aquesta companyia a Espanya per part de "la Caixa". Aquest fet ha contribuït a consolidar la posició de SegurCaixa Holding com a entitat líder i de referència en serveis de previsió social complementària. Així mateix, cal destacar el llançament el 2008 de nous productes, com el SegurCaixa Moto, que consolida l'entrada del Grup en un nou ram en el qual dona cobertura a gairebé 100.000 vehicles, o els nous plans de pensions individuals PlanCaixa Opció 7 i PlanCaixa 7 Ara, entre d'altres, els quals han suposat un pas estratègic a l'hora de posicionar l'entitat com un proveïdor integral de cobertura en tots els àmbits de l'assegurament i la previsió per a les famílies. El resultat de la companyia durant el 2008 ha pujat a 192 milions d'euros, un 20% més que el 2007. Les primes s'han situat en 3.203 milions d'euros i els recursos gestionats en 28.205 milions d'euros, un 15% i un 2% més, respectivament, en comparació amb l'any anterior.

Pel que fa a les actuacions efectuades amb els seus clients, SegurCaixa Holding ha avançat en els temes relacionats amb la seguretat i la transparència, com l'elaboració d'una nova Guia Interna de Publicitat, l'adhesió a la guia de transparència i publicitat d'Unespa i el nou disseny de les assegurances d'assistència sanitària, que permeten millorar la informació sobre les cobertures ofertes. Respecte a la satisfacció dels clients, s'ha dut a terme un esforç per millorar els nivells de qualitat percebuda i els temps de resposta, a través del programa La Qualitat Som Tots. En la gestió de sinistres de la llar, un any més s'ha obtingut la millor valoració del mercat segons ICEA. Amb tot, al llarg de l'any, el Grup ha ofert els seus serveis a més de tres milions de clients i 37.000 empreses i col·lectius, els quals han confiat la seva cobertura d'estalvi, previsió i protecció a SegurCaixa Holding.

Els bons resultats en tots els àmbits s'han aconseguit gràcies a l'excel·lent treball d'un equip de professionals integrat per 888 persones, en les quals SegurCaixa Holding ha dipositat tota la seva confiança, alhora que ha apostat de manera decidida pel seu desenvolupament personal i professional, així com per la promoció del talent, a través d'iniciatives tan ambicioses com el projecte Thalens 2010 o el projecte Innova*.

Per acabar, SegurCaixa Holding ha mantingut un any més el seu compromís amb l'entorn social i ambiental, amb iniciatives que promouen la solidaritat i que es canalitzen a través del programa Tu Tries, creat per fomentar el diàleg i la participació de tots els empleats de l'entitat en activitats socials i ambientals. De manera paral·lela, durant l'any s'ha continuat impulsant el programa Retorn, que constitueix l'espai en què els empleats que així ho desitgen cedeixen part del seu temps lliure al desenvolupament del projecte de Responsabilitat Corporativa del Grup. Addicionalment, com en anys anteriors, SegurCaixa Holding ha continuat desenvolupant iniciatives per minimitzar l'impacte de la seva activitat empresarial sobre el medi ambient i aconseguir l'optimització en la gestió dels residus.

Cal destacar que SegurCaixa Holding contribueix de manera indirecta, a través de l'aportació al benefici del Grup "la Caixa", a l'Obra Social de "la Caixa", la qual, amb un pressupost de 500 milions d'euros, és l'entitat de caràcter privat que més recursos destina a l'acció social a Espanya, la segona d'Europa i la cinquena del món.

Finalment, amb el present document, el Grup posa a la disposició de la societat el tercer Informe de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding, en el qual es fa balanç de la integració de la nostra gestió responsable en l'activitat d'assegurament i previsió social que ens és pròpia. Pretenem mostrar-hi el nostre avanç en l'acompliment responsable i detallar les principals actuacions desenvolupades en relació amb cadascun dels nostres públics d'interès.

Tant en el contingut d'aquest informe com també en la metodologia, s'han seguit els rigorosos paràmetres que estableix el Global Reporting Initiative (GRI-3) en el seu màxim nivell d'exigència. L'informe ha estat verificat per un expert independent, constatant el compromís amb la transparència i el rigor sobre el qual es basa el nostre model d'actuació amb els nostres públics d'interès, en l'àmbit econòmic, social i ambiental. Addicionalment, el 2008 s'ha fet un pas més en el report responsable de l'activitat del Grup, respecte a exercicis precedents, a través de l'adopció dels principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta de la norma AA1000 Assurance Standard, els quals també han estat verificats per un expert independent.

1

Presentació



Principals magnituds de l'impacte social de l'actuació de SegurCaixa Holding

Principals magnituds de SegurCaixa Holding	
Dimensió econòmica de SegurCaixa Holding	Més de 28.000 milions d'euros en recursos gestionats totals. 3.203 milions d'euros en primes i aportacions. 192 milions d'euros de resultat net consolidat del Grup.
Solucions adequades per satisfer les necessitats de famílies, pimes, autònoms i grans col·lectius	3,2 milions de clients individuals, un 7% més que el 2007. 33.000 pimes, 400 multinacionals, 250 organismes públics i 20 companyies que cotitzen a l'IBEX, en total 37.000, un 42% més que el 2007. 18 milions d'euros invertits en tecnologia i serveis d'informació. 245.000 euros invertits en R+D. 4 nous Plans de Pensions, i diverses assegurances llançades el 2008.
Seguretat i transparència per als clients	Adaptació al nou reglament de la LOPD, aprovant una nova normativa de seguretat informàtica. Adhesió a la guia de transparència i publicitat d'UNESPA, nova comunicació de les cobertures en assegurances d'assistència sanitària i elaboració de la Guia Interna de Publicitat. Nou disseny accessible de la web corporativa.
Gestió sostenible de les inversions i solvència	1,3 és el ràtio de solvència. Inclusió en el fons de pensions dels empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, dels criteris ètics de Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI). 30 milions d'euros invertits en productes d'Inversió Socialment Responsable (SRI). Participació en el projecte QIS4, dins del marc del projecte Solvència II.
Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social	5.530 oficines de "la Caixa". 417 agents comercials especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions. Línia Oberta, el servei de banca <i>on-line</i> de "la Caixa". 8.113 terminals d'autoservei, repartits per tot el territori nacional, amb teclats adaptats per a persones amb discapacitat audiovisual.
Satisfacció de clients	151.756 clients atesos per sinistres de llar i 23.306 serveis per assegurances d'auto. 97,7% de satisfacció en els sinistres de l'assegurança Multirisc de la Llar. 151 cartes al director, un 7,93% menys que el 2007. Reducció en el temps de visita dels pèrits en els sinistres, d'11,71 dies a 10,67.
Un bon lloc per treballar	888 empleats conformen la plantilla de SegurCaixa Holding. 225 empleats incorporats el 2008. 65% de la plantilla són dones, amb una presència del 25% a l'equip directiu i la línia intermèdia. 88% amb contracte laboral indefinit. 854 suggeriments de millora efectuats pels empleats, un 11% més que el 2007. 114.826 euros invertits en integració de persones amb discapacitat. 40 milions d'euros destinats a sous i salaris, avantatges i beneficis socials per als empleats. 1,4 milions d'euros invertits en formació. 877 empleats han participat en accions de formació.
Útils a la societat	19,6% de creixement en la plantilla de SegurCaixa Holding respecte al 2007. Contribució al resultat de "la Caixa", donant suport de manera indirecta a l'Obra Social "la Caixa", el pressupost de la qual ha arribat a 500 milions d'euros el 2008.
Respectuosos amb el medi ambient	Més de 33.000 euros invertits en millora del reciclatge de materials a Serveis Centrals. 2.524 quilos de paper recollits durant la jornada de Millora del Paisatge d'Oficina 2008. 38% del paper utilitzat és reciclat.

Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable

Arran de la sortida el 2008 del capital de la companyia del Grup Fortis, s'ha produït al començament del 2009 un canvi de nom, de manera que s'ha substituït l'antiga denominació CaiFor per SegurCaixa Holding.

SegurCaixa Holding estructura el seu compromís amb els seus diferents grups d'interès –empleats, clients, entorn mediambiental i societat– sobre la base dels seus valors corporatius: Confiança, Qualitat i Dinamisme, uns valors que estan integrats en la seva gestió.

Aquests tres valors centrals constitueixen la identitat de SegurCaixa Holding i a través d'ells es creen dia a dia veritables vincles de relació amb els empleats, els clients, l'entorn i la societat.

Els valors de SegurCaixa Holding

Confiança, Qualitat i Dinamisme són els tres valors que defineixen SegurCaixa Holding: *Confiança* –basada en la seguretat, la solvència, el tracte honest i el respecte a les persones–, *Qualitat* –basada en l'eficiència, el servei al client i la professionalitat– i *Dinamisme* –basat en l'agilitat de resposta i la capacitat d'ajustament a les necessitats dels clients i els principals canals de distribució (els mediadors i les oficines de "la Caixa")

Confiança

Mantenir la confiança, no solament d'empleats i clients sinó també de les oficines de "la Caixa" i els mediadors, és un dels principals objectius de SegurCaixa Holding. La confiança es guanya dia a dia, es basa en la credibilitat i se sustenta en la seguretat i fiabilitat dels productes i serveis comercialitzats, alhora que s'ofereix la millor relació entre valor i esforç, amb solvència en la gestió. En aquest sentit, SegurCaixa Holding aspira a aconseguir en tot moment les més altes cotes de professionalitat, fent bé la feina, prenent les decisions justes i complint les promeses adquirides davant els clients assegurats.

La confiança guia les relacions del Grup i es converteix en el marc de referència de decisions i actuacions, com a expressió de la vocació de servei als clients, a les oficines de "la Caixa" i als mediadors. Per això s'impulsa entre els integrants de la plantilla un tracte honest i humà, pròxim, sempre respectuós i basat en el diàleg, al mateix temps que s'intenta ser cada vegada més clar i transparent en la relació i en els productes oferts.

Qualitat

Per damunt de tot, SegurCaixa Holding ofereix solucions de qualitat, amb cobertures àmplies, útils i innovadores, que donen resposta a les necessitats d'assegurament i de previsió social dels clients i complementen adequadament l'oferta de "la Caixa", bo i aportant-hi un elevat valor afegit.

Però l'atenció del Grup per la qualitat no es limita a oferir els productes més adequats. Impregna la feina diària, i porta l'organització a oferir a cada assegurat un servei del més alt nivell, proper, àgil i eficaç, que dona resposta a les seves expectatives i que no genera dificultats a les oficines de "la Caixa" ni als mediadors.



Assegurats ara el futur



1. Presentació

SegurCaixa Holding utilitza la innovació tecnològica com a eina clau per a la millora de sistemes i processos, però no solament això. Es gestiona pensant en el client, mantenint amb ell un diàleg clar i obert, informant-lo amb transparència i fent l'esforç de situar-se al seu lloc per interioritzar de la manera més eficient les seves necessitats i inquietuds.

Aquesta voluntat de qualitat en el servei suposa que cadascun dels integrants de la plantilla del Grup aporta a l'equip el millor de les seves competències professionals, contínuament actualitzades, alhora que es compromet amb la feina i desenvolupa amb eficiència cadascuna de les tasques.

Dinamisme

SegurCaixa Holding no es limita a vendre productes, sinó que procura oferir solucions adaptades a les necessitats i expectatives de cadascuna de les persones que li atorguen la seva confiança.

Per fer-ho, SegurCaixa Holding ha de ser capaç d'identificar, i fins i tot preveure, les noves necessitats d'assegurament i previsió, les quals evolucionen segons

el moment i les circumstàncies de cada persona i de la societat.

Més enllà del compliment de la tasca d'assegurament, s'orienten els esforços per mantenir una actitud innovadora, aportar noves idees, i proposar i dur a terme millores en tots els productes i serveis de manera permanent. La preparació i l'experiència de la plantilla de SegurCaixa Holding conformen la base ideal des de la qual s'aconsegueix aquesta indispensable proactivitat.

D'altra banda, la capacitat de donar una resposta àgil i adequada a les expectatives dels clients, fins i tot anticipant-se a les seves demandes, es manté com un tret identificador de SegurCaixa Holding i és un dels factors més rellevants que contribueixen a preservar la posició de lideratge del Grup en el mercat.

Aquests tres valors defineixen la identitat de l'organització, conformen el model de gestió de SegurCaixa Holding i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.



Els grups d'interès de SegurCaixa Holding

Els grups d'interès de SegurCaixa Holding es troben reconeguts institucionalment i són els empleats, els clients, els accionistes, l'entorn ambiental i la societat. Addicionalment, els seus interessos particulars estan inclosos en el seu model de gestió responsable.

En les relacions entre SegurCaixa Holding i els seus grups d'interès, es mantenen presents els seus valors: confiança, qualitat i dinamisme.

Principals avanços en la gestió responsable de SegurCaixa Holding

Al llarg del 2008, les principals línies d'avanç en la gestió responsable de SegurCaixa Holding s'han materialitzat en les actuacions següents:

- Posada en marxa del programa Thalens 2010, amb l'objectiu de capitalitzar i desenvolupar el talent de l'organització.
- Presa de decisió per a la realització d'un codi ètic per als empleats amb l'objectiu que entri en funcionament el 2009.
- Millores en la informació i comunicació a clients sobre productes d'assegurament i previsió.



- Millora en la implantació de criteris sostenibles en les inversions, com la inclusió dels principis de Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI) en el fons de pensions d'empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa.

Diàleg amb els grups d'interès

SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus clients, empleats i societat un conjunt de canals de diàleg, entre els quals destaquen:

- Els seus 888 empleats i la xarxa de 5.530 oficines de "la Caixa".
- Instruments de comunicació amb els clients, els empleats i la societat en general.
- Investigacions i estudis sobre necessitats d'assegurament i previsió social.
- El contacte i col·laboració amb institucions i organitzacions de l'àmbit de l'assegurament, empresarial, social i mediambiental.
- Consultes amb representants dels grups d'interès de SegurCaixa Holding: clients, empleats, societat i entorn ambiental.

Aquests canals permeten conèixer les seves expectatives envers SegurCaixa Holding i, a partir de l'anàlisi que duu a terme l'Entitat, es dibuixen les actuacions per donar-hi la resposta adequada, mitigant d'aquesta manera l'aparició de riscos i optimitzant les oportunitats.

Amb la intenció de millorar el diàleg amb els grups d'interès i per garantir que es considerin de manera adequada les seves inquietuds, SegurCaixa Holding ha iniciat l'any 2008 un procés basat en la norma AA1000, que engloba els principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta.

Aquest procés ha consistit en unes trobades amb les diferents àrees del Grup, les quals s'han completat amb la realització d'una trobada amb representants dels grups d'interès de SegurCaixa Holding: clients, empleats, accionistes, societat i entorn ambiental.



1. Presentació

A partir de l'anàlisi dels resultats obtinguts a través de l'emplenament d'un qüestionari enviat als responsables de les àrees, línia intermèdia i direcció, així com representants del Comitè d'Empresa, i del

resultat del diàleg amb els grups d'interès, s'han confirmat els següents aspectes rellevants en la relació de SegurCaixa Holding amb els seus clients, empleats, accionistes, societat i entorn ambiental:

Govern Corporatiu	Govern Corporatiu (14%).
Gestió Responsable	La gestió responsable a SegurCaixa Holding (24%).
Clients	Seguretat i transparència (34%). Solucions i necessitats adaptades als clients i Innovació (34%). Gestió sostenible de les inversions i Solvència (30%). Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social (12%). Qualitat (24%).
Empleats	Gestió de la diversitat (10%). Diàleg (12%). Respecte als drets col·lectius (10%). Conciliació (22%). Avantatges i beneficis socials (8%). Impuls de la competència professional: selecció i acollida, promoció, formació, desenvolupament professional individual i polítiques de compensació (38%). Seguretat i salut a la feina (6%).
Societat	Contribució a la creació d'ocupació (38%). Funció social de l'assegurament (educació i sensibilització) (34%). Polítiques d'integració per evitar l'exclusió financera (4%).
Medi Ambient	Gestió i reciclatge de residus (14%). Política de compres i relació amb proveïdors (10%). Gestió ambiental, reducció de l'impacte i formació ambiental (16%). Finançament sostenible (6%).

Nota: El percentatge que figura entre parèntesis correspon al percentatge de persones consultades que esmenten cada aspecte.

2

Assegurament i previsió responsable



Solucions adequades per satisfer les necessitats de famílies, pimes, autònoms i grans col·lectius

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Productes i serveis	A través de VidaCaixa i SegurCaixa, el Grup SegurCaixa Holding lidera un any més el mercat espanyol de previsió social complementària.	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.
	En plans de pensions individuals, VidaCaixa ha desenvolupat una estratègia comercial adaptada a l'entorn econòmic que li ha permès créixer en un context de contracció del sector, acumulant 1.000 milions d'euros en ingressos i guanyant un 1,9% de quota de mercat.	
	Després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats. La consolidació d'aquesta gamma s'ha completat amb el llançament del nou SegurCaixa Moto.	
Innovació tecnològica	Adaptació de les aplicacions als nous terminals financers de les oficines de "la Caixa".	Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint-li solucions tecnològiques alineades amb les seves necessitats reals.
	Llançament de la nova Agenda Comercial, una eina per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa, l'objectiu de la qual és facilitar el seguiment diari de la gestió comercial dels equips d'assessors, augmentar l'autonomia comercial d'AgenCaixa i incrementar l'eficàcia de la seva activitat comercial.	Implantació d'una nova aplicació web de gestió i flux d'idees, a la qual s'accedirà des del Portal Innova+ i amb la qual es podrà conèixer en tot moment l'estat en què es troba cada idea, així com consultar les proposades per altres persones.
	Creació del projecte Innova+ com a conseqüència del Pla La Qualitat Som Tots i en línia amb el Pla Estratègic 2007-2010. El projecte busca fomentar la innovació i inocular-la en el dia a dia de tota la plantilla. El 2008 es van rebre un total de 854 idees.	

Productes i serveis

Clients individuals

Més de 3,2 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 dels quals és

la seva fidelitat. En aquest sentit, cal destacar que l'antiguitat mitjana dels clients del Grup és de quatre anys. En total, 164.623 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2008, amb la qual cosa s'ha mantingut el creixement progressiu que ha registrat la companyia des de la seva creació, el 1992.

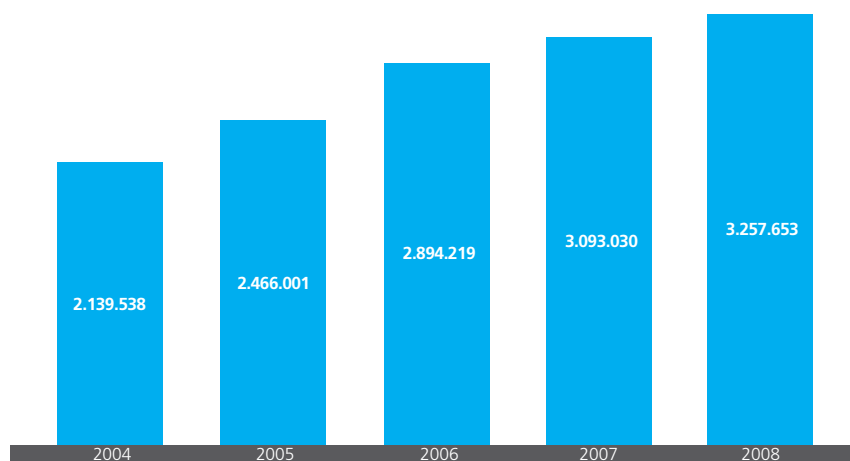
El 2008, el nombre de clients individuals de SegurCaixa Holding s'ha situat en més de 3,2 milions de persones, un 5% més que en l'exercici anterior, mentre que el nombre d'empreses clients ja és de 37.000, la qual cosa suposa un 42% més

Les persones amb edats compreses entre 36 i 45 anys formen la franja d'edat amb més concentració de clients per a SegurCaixa Holding. En general, les assegurances de vida són les que registren un nombre més gran de contractes, seguides pels plans de pensions i les assegurances de llar. Això no obstant, l'oferta per clients, pel fet de tractar-se d'un col·lectiu molt heterogeni i

diversificat, té en compte un ventall de solucions que cobreix totes les seves necessitats. Així, les assegurances de no-vida, per exemple, han desenvolupat un creixement comercial constant, patent en el cas de SegurCaixa Llar, producte que ja dona cobertura a més de 730.000 llars, i és un dels exemples més destacats dins de l'àmplia gamma de productes i serveis oferts.

En total, 164.623 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2008, xifra que constata el creixement progressiu que ha registrat des de la seva creació, el 1992

Evolució del nombre de clients individuals de SegurCaixa Holding



Clients	2007	2008
VidaCaixa	2.799.987	2.937.567
SegurCaixa	798.405	843.806
Total SegurCaixa Holding	3.093.030	3.257.653

Nota: En el càlcul del total de SegurCaixa Holding es depuren les duplicitats entre SegurCaixa i VidaCaixa.

**Fem el seu món
més segur**



L'oferta de productes i serveis per a clients individuals, pel fet de tractar-se d'un col·lectiu molt heterogeni i diversificat, té en compte un ventall de solucions que cobreix totes les seves necessitats

2. Assegurament i previsió responsable

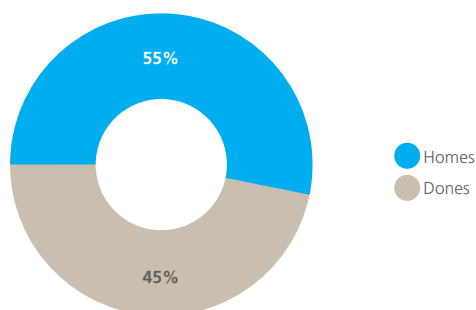
Clients per tipus de prenedor	2007	2008
Clients de productes d'Empreses	753.325	861.993
Clients de productes d'Individuals	2.518.595	2.604.963

Clients per tipus de producte	2007	2008
Clients de Productes d'Estalvi	1.585.660	1.662.799
Clients de Productes de Risc	2.052.295	2.170.362

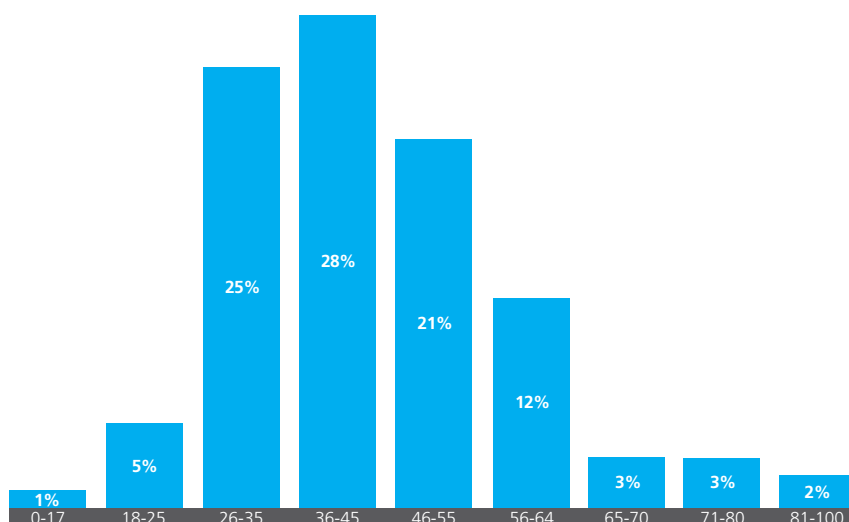
Agrupació Productes	2007	2008
Assegurances de Vida-Risc i Accidents Empreses	399.059	458.785
Assegurances de Vida-Risc i Accidents Individual	1.351.129	1.368.050
Plans de Pensions Individuals	844.474	888.321
Salut Col·lectius	56.362	81.589
Salut Individual	26.311	32.522
Assegurances de Vida-Estalvi Col·lectives	124.530	125.737
Plans de Pensions Col·lectius	246.996	277.525
Assegurances de l'Automòbil	30.069	83.225
Assegurances de la Llar	659.543	656.479
Assegurances de Vida-Estalvi Individual	557.023	564.941

Nota: En les agrupacions de clients, s'hi eliminen les duplicatats de clients.

Els clients de SegurCaixa Holding, per sexe



Distribució dels clients individuals de SegurCaixa Holding per franja d'edat



Clients empresa i col·lectius

En total, el nombre de persones jurídiques registrades com a clients corporatius a finals del 2008 arribava als 37.000, la qual cosa suposa un increment del 42% amb relació al 2007. D'aquest total, 33.000 corresponen a pimes, un col·lectiu pel qual el Grup està apostant de manera molt decidida durant els últims exercicis, mentre que els altres 4.000 restants corresponen al negoci de grans corporacions i col·lectius, entre els quals destaquen 20 companyies que formen part de l'Íbex 35, 400 multinacionals i 250 organismes públics.

Portafolis de productes d'assegurament i previsió social

A través de VidaCaixa i SegurCaixa, el Grup SegurCaixa Holding lidera el mercat espanyol en matèria d'estalvi, previsió i protecció en tots els àmbits.

Amb 27.528 milions d'euros, VidaCaixa s'ha convertit en el referent pel que fa a volum de recursos gestionats d'asseguraments de vida i plans de pensions individuals i col·lectius. VidaCaixa és, de fet, l'entitat líder del mercat espanyol de Previsió Social Complementària, amb una quota de mercat del 13%.

Entre els productes que ofereix la companyia dins de la gamma d'asseguraments de vida-risc, destaquen Seviem i Vida Familiar. Tots dos productes han registrat un gran nombre de contractacions i actualment donen cobertura a gairebé 1,4 milions de persones. En el cas de Seviem, VidaCaixa es fa càrrec del deute pendent del préstec en cas de defunció de l'assegurat. L'altra modalitat de vida-risc és Vida Familiar, que en cas de defunció de l'assegurat ofereix un capital econòmic.

D'altra banda, VidaCaixa cobreix també la demanda d'asseguraments de salut individuals. A més d'assistència sanitària, VidaCaixa ofereix assistència dental i disposa d'una base de clients en tots dos productes de més de 32.000 persones, en fort desenvolupament.

En plans de pensions, i durant l'any 2008, VidaCaixa ha desenvolupat quatre nous productes per adaptar-se a les noves necessitats dels clients, fruit de l'entorn econòmic actual.

La divisió de VidaCaixa dedicada al segment d'empreses i institucions, VidaCaixa Previsió Social, dissenya i comercialitza assegurances de vida-estalvi, vida-risc, accidents i salut, i plans d'ocupació, associats i de promoció conjunta, una extensa oferta de productes que li ha permès superar la quota de mercat del 19% i liderar el sector de la Previsió Social Complementària Empresarial a Espanya. En aquest sentit, cal destacar que aquesta divisió canalitza un volum d'asseguraments de vida-estalvi i plans de pensions destinats a complementar la jubilació de més de 400.000 treballadors.

El segment dels autònoms disposa també d'una oferta específica en l'àmbit de salut, en aquest cas dirigida a afrontar els imprevistos relacionats amb la salut que els impedeixin exercir la seva activitat laboral. Mereix una atenció especial VidaCaixa Previsió Professional, un producte que, amb primes molt ajustades, permet als clients rebre una indemnització econòmica en cas de baixa temporal.

Un altre dels productes que gaudeix de gran acceptació i difusió entre les Pimes és VidaCaixa Salut Pimes, a través del qual es beneficien d'una assegurança d'assistència sanitària de qualitat, sense copagaments, en la qual hi poden incloure els seus familiars i amb importants avantatges fiscals, ja que la prima satisfeta és una despesa deduïble en l'IRPF.

Finalment, SegurCaixa canalitza l'oferta en assegurances de no-vida del Grup SegurCaixa Holding, comercialitzant assegurances dels rams de llar i accidents i, des del 2007, automòbil. En aquest sentit, cal destacar que, després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats. A la consolidació d'aquest nou ram hi ha contribuït, a més, el llançament l'any 2008 del nou SegurCaixa Moto.

33.000 Pimes, més de 20 companyies de l'Íbex 35, 400 multinacionals i 250 organismes públics han confiat els seus serveis de previsió a la gestió de VidaCaixa Previsió Social



Amb 27.528 milions d'euros gestionats entre assegurances de vida i plans de pensions, VidaCaixa lidera el mercat de previsió social complementària a Espanya

2. Assegurament i previsió responsable

També els nous residents troben a SegurCaixa un gran catàleg de serveis especialment creats per a ells. El SegurIngrés o el SegurCaixa Repatriació, assegurances d'accidents, en són els màxims exponents.

Innovació

La innovació ha estat una de les apostes estratègiques de SegurCaixa Holding durant l'exercici 2008. Amb l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència en el conjunt de la seva activitat, s'han dut a terme canvis i renovacions en productes i serveis, s'han obert noves línies de negoci i s'han optimitzat els processos existents, alhora que s'ha apostat pel desenvolupament professional de la plantilla. Un nou escenari econòmic ha portat la companyia a adaptar els seus productes i serveis a les necessitats actuals, mentre que al mateix temps s'ha dut a terme un esforç per comercialitzar noves assegurances i plans de pensions.

En aquest sentit, els plans individuals han marcat un dels exercicis més intensos i exitosos de la història de SegurCaixa Holding, amb la creació de quatre nous plans de pensions individuals amb garantia de rendibilitat, que s'afegeixen a l'exhaustiva oferta de plans per a tot tipus de clients, adaptant-se així als diferents nivells d'aversion al risc. Es tracta de PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opció 7, PlanCaixa 19 i PlanCaixa 7 Ara. Aquest últim es va llançar a finals de l'any 2008, en el marc d'una ambiciosa campanya de comercialització. Amb aquest producte en concret, VidaCaixa va permetre al client escollir entre obtenir un 7% TAE sobre l'aportació efectuada, abonada directament en el seu compte corrent, o una imposició a un termini fix d'un any en el Dipòsit 7 Ara de "la Caixa", el qual oferia un interès del 7% TAE –que, a més, el client cobrava per endavant en el moment de la contractació–, per un import màxim igual al doble de les aportacions i/o traspassos externs efectuats al PlanCaixa 7 Ara.

Després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats pels clients



Un dels passos més importants que s'han dut a terme durant l'any 2008 ha estat la consolidació de SegurCaixa Holding en el ram de les assegurances d'automòbil. Després del seu llançament l'abril del 2007, SegurCaixa Auto, que disposa actualment d'una base de vehicles assegurats que supera els 95.000, ha representat un pas estratègic a l'hora de posicionar el Grup com a entitat de referència en la cobertura integral de tots els àmbits de previsió per a les famílies, reforçada el 2008 amb el llançament del nou SegurCaixa Moto.

Aquest nou producte es pot contractar en tres modalitats: tercers, tercers amb robatori i incendi, i tot risc amb franquícia (aquestes dues últimes per a motos noves). Destaca l'exigent compromís de puntualitat en l'assistència en carretera, amb un temps màxim d'espera d'una hora; la lliure elecció de taller, incloent-hi el concessionari de marca, així com el servei gratuït d'assistència telefònica per a consultes mecàniques i mèdiques. Així mateix, i com a aspecte diferencial, destaca la indemnització en cas de sinistre total, que per a motocicletes amb menys d'un any d'antiguitat és del 100% del valor de la moto nova, mentre que per a motos amb més d'un any és del 100% del valor de mercat real.

D'altra banda, SegurCaixa Protecció és una assegurança que garanteix el pagament d'un capital en cas de mort o invalidesa absoluta i permanent, produïda com a conseqüència d'un accident ocorregut tant en l'àmbit de la vida privada com en l'àmbit professional de l'assegurat. Com a novetat, el nou producte incorpora la cobertura de la invalidesa parcial, com pot ser, per exemple, la pèrdua o inutilització absoluta d'algun membre corporal.

En l'àmbit de les assegurances d'estalvi, VidaCaixa va ser la primera entitat a posar a disposició dels seus clients el PIES sorgit arran de l'entrada en vigor de la nova reforma fiscal. Concretament, SegurCaixa Holding ofereix dues modalitats de PIES: el PIES - Pla d'Estalvi Assegurat, que inverteix en actius de renda fixa, i el PIES - Pla d'Estalvi Inversió, les inversions associades del qual inclouen actius de renda variable.

D'altra banda, i a fi d'impulsar la contractació en els seus diferents rams, SegurCaixa Holding ha dut a terme diverses iniciatives en les quals ha adoptat estratègies innovadores, com combinar assegurances de risc amb productes d'estalvi tradicional. Així, durant el 2008, els clients del Grup han pogut combinar la contractació d'assegurances d'auto, llar o salut amb la possibilitat de contractar un dipòsit amb una atractiva remuneració.



A fi d'impulsar la contractació en els seus diferents rams, SegurCaixa Holding ha dut a terme diverses iniciatives en les quals ha adoptat estratègies innovadores, com combinar assegurances de risc amb productes d'estalvi tradicional

2. Assegurament i previsió responsable

Innovació tecnològica com a clau del servei ofert

Durant l'any 2008, SegurCaixa Holding ha invertit en tecnologia i en sistemes d'informació un total de 18 milions d'euros per satisfer adequadament les necessitats dels clients. A més, la inversió total efectuada en projectes de R+D ha estat de 245.000 euros.

El desplegament de nous productes i serveis que s'ha dut a terme ha requerit un gran esforç inversor per part de l'Entitat, el qual s'ha canalitzat en gran part en nous recursos tecnològics. Després de totes les millores tecnològiques efectuades, els clients poden gaudir actualment d'un servei de més qualitat, eficient i innovador. Si bé moltes d'aquestes millores són generalment percebudes de manera indirecta pels clients, durant l'any 2008 s'han desenvolupat diverses innovacions tecnològiques que sí que han pogut ser detectades directament, cosa que ha provocat un impacte positiu en els clients. Entre aquestes novetats, cal destacar-ne:

- *Adaptació als nous terminals financers (TF7):* La constant millora i innovació dels sistemes informàtics de gestió sempre ha estat present en l'agenda de SegurCaixa Holding. Per això, l'any 2008 s'ha dut a terme un procés d'adaptació de les aplicacions del Grup per tal d'integrar-les en els nous terminals financers TF7 presents a les oficines de "la Caixa".
- *Implantació de la cartografia en el Quadre de Comandament Corporatiu:* El Quadre de Comandament Corporatiu de SegurCaixa Holding incorpora una nova aplicació per graficar sobre un mapa les principals magnituds del negoci. L'exposició en un mapa d'aquestes magnituds suposa més facilitat per comparar el desenvolupament de les diferents zones, des de nivell país a nivell oficina.

- *Agenda Comercial, nova eina per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa:* Els objectius d'aquesta nova aplicació són facilitar el seguiment diari de la gestió comercial dels equips d'assessors, augmentar l'autonomia comercial d'AgenCaixa, així com incrementar l'eficàcia de la seva activitat comercial amb relació a la inversió que requereix la seva expansió.

- *Noves eines tecnològiques:* Des del punt de vista tecnològic, durant el 2008 s'ha dut a terme una anàlisi de solucions SaaS (Software com a Servei) com a eina corporativa de Contact Center. També s'ha adoptat l'ús d'eines Open Source com a solució molt dinàmica per a les necessitats de l'empresa; a més del seu menor cost, un altre dels avantatges és que el software es va actualitzant amb les aportacions de la resta d'usuaris, la qual cosa suposa una gran adaptabilitat.

- *Desenvolupament de la plataforma de clients i mediadors de VidaCaixa Previsió Social:* Durant el 2008 s'ha treballat en el desenvolupament d'aquesta nova aplicació, que suposarà l'agilitació de múltiples processos de consulta i traspàs d'informació i redundarà en una millora de l'eficiència.

- *Nova aplicació IDEES:* Desenvolupament d'una nova eina informàtica de suport al flux de les idees aportades per la plantilla de SegurCaixa Holding i les més de 5.000 oficines de "la Caixa".

En aquest àmbit, i com a principals reptes per a l'any 2009, cal destacar la implantació del projecte Oficina sense papers, que preveu la digitalització de tota la informació existent en format paper, la consolidació de l'ergonomia com a paràmetre bàsic en el disseny de sistemes, l'establiment d'un pla de divulgació de la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades) a tots els empleats, així com finalitzar els plans de contingència de sistemes pendents.

Projecte Innova+

Creat l'any 2008 i sorgit com a conseqüència del pla La Qualitat Som Tots, les idees són la primera matèria d'aquesta iniciativa, que busca fomentar la innovació i que té com a objectiu principal inocular-la en el dia a dia de tota la plantilla, a través de la generació d'inquietuds, la

recerca de noves idees i, sobretot, la seva transformació en valor. En aquest sentit, s'ha creat un equip de dinamitzadors del projecte, format per més de 30 persones –que integren 11 grups, que es corresponen amb 11 línies d'innovació estratègiques per a l'organització– i que ha rebut una formació específica.



La Qualitat Som Tots

Un dels projectes més ambiciosos i innovadors que l'Entitat duu a terme és el Pla 'La Qualitat Som Tots'. Aquest projecte, iniciat el 2007, té com a objectiu incrementar de manera constant la qualitat que SegurCaixa ofereix als seus clients i incorporar la innovació en el dia a dia de la seva activitat. Precisament, la plantilla d'empleats és l'eix sobre el qual gira aquest repte, el qual representa una important inversió de recursos humans, tecnològics i econòmics. De la mà del seu equip humà, la innovació és allò que diferencia l'excel·lència en la qualitat del servei, bo i diferenciant la gestió de SegurCaixa Holding en un entorn cada vegada més competitiu.

Entre totes les iniciatives que ja s'han posat en marxa, cal destacar-ne el nou sistema d'informació de suport per a la venda d'assegurances i el disseny d'un projecte per potenciar totes aquelles eines de l'oficina relacionades amb l'activitat asseguradora. Per la seva banda, el projecte Innova+ exerceix de pedra angular dins de les directrius que marca el Pla 'La Qualitat Som Tots'. Innova+, a més d'involucrar en diferents graus tota la plantilla, ha suposat un gran esforç per consolidar l'estructura i els canals necessaris per aconseguir els seus objectius.



Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Respecte a la intimitat i confidencialitat del client	S'han disposat els mitjans necessaris per complir les modificacions previstes en el Reial Decret 1720/2007, en particular en tot allò que fa referència a mesures de seguretat. En aquest sentit, s'ha adaptat al nou reglament de la LOPD, especialment al tractament d'informació que resideix en fitxers no automatitzats. També s'ha aprovat una nova normativa de seguretat informàtica i d'aplicació per a tots els empleats. S'ha dut a terme la fusió entre VidaCaixa i "la Caixa" Gestió EGFP, procedent del grup Morgan Stanley, alhora que s'ha informat tots els clients afectats dels canvis produïts per aquest motiu.	Enviament a tots els empleats del Grup d'un decàleg de seguretat en el tractament de les dades. Incrementar la formació específica <i>on-line</i> als empleats sobre aquesta matèria. Implementació d'una sèrie de jornades per a la millora del paisatge d'oficina, en línia amb els nous compromisos en l'aplicació de mesures de seguretat en els fitxers no automatitzats.
Ètica i transparència de la informació comercial	Adhesió a la guia de transparència i publicitat d'UNESPA, subscrita per VidaCaixa i SegurCaixa. Nou disseny de les assegurances d'assistència sanitària, que permet identificar-ne fàcilment les cobertures, les exclusions, el preu i, si escau, els copagaments a càrrec del client. Elaboració de la Guia Interna de Publicitat, en la qual s'estableixen els continguts mínims i requisits que cal seguir en tots els elements publicitaris que s'editin. Avanços en la comercialització d'assegurances a través de canals no presencials. Nou disseny accessible de la pàgina web corporativa.	El 2008 s'ha treballat en un nou disseny de les notes informatives de les principals assegurances individuals, que previsiblement s'implantarà el 2009.

El constant i renovat compromís de SegurCaixa Holding amb els seus clients es basa en la transparència i en l'excel·lència en el servei. Actualment, el Grup supera els 3,2 milions de clients individuals, gràcies a un model de gestió sòlid que es fonamenta en la confiança que els clients hi han dipositat, així com en el dinamisme dels seus empleats i en la qualitat dels seus productes i serveis.

Polítiques basades en l'ètica, la transparència i la confidencialitat

Durant els tres darrers anys, la companyia no ha registrat cap fuga de dades ni ha rebut cap resolució contrària per vulneració de la intimitat del client, gràcies

a l'aplicació del màxim rigor a l'hora de preservar-ne la intimitat i confidencialitat. Tots dos conceptes són clau a l'hora d'analitzar l'estructura i les operacions que SegurCaixa Holding duu a terme.

L'Entitat és la primera interessada que els principis legals d'intimitat i confidencialitat no es vulnerin, i per això duu a terme auditories externes per avaluar el nivell d'adequació de les mesures de seguretat preses per evitar pèrdues, alteracions o tractaments no autoritzats de les dades confidencials. Així mateix, SegurCaixa Holding pren totes les mesures de seguretat informàtiques pertinents i manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades aquells fitxers importants que poden contenir informació

personal. Aquests principis s'han respectat escrupolosament en el procés de fusió entre VidaCaixa i "la Caixa" Gestió EGFP, procedent del Grup Morgan Stanley. Durant aquest procés de fusió efectuat el 2008, es va informar tots els clients afectats dels canvis produïts per aquest motiu.

Cal destacar que, durant el 2008, l'Entitat ha posat a més els mitjans necessaris per complir les modificacions previstes en el Reial Decret 1720/2007, en particular en tot allò que fa referència a mesures de seguretat. En aquest sentit, s'ha adaptat al nou reglament de la LOPD, especialment al tractament d'informació que resideix en fitxers no automatitzats (bàsicament paper).

D'altra banda, s'ha iniciat el projecte Oficina Sense Papers, que persegueix l'agilitat del flux documental, la disminució en el consum total de paper, així com dur a terme un superior i millor control de la informació que actualment existeix en format paper.

En aquest àmbit, els reptes marcats per SegurCaixa Holding per a l'any 2009 es concreten en una triple iniciativa: en primer lloc, enviar a tots els empleats del Grup un decàleg de seguretat en el tractament de les dades; en segon lloc, incrementar la formació específica *on-line* dels empleats en aquesta matèria, i, per acabar, desenvolupar una sèrie de jornades per a la millora del paisatge d'oficina que s'adaptin als nous compromisos en l'aplicació de mesures de seguretat en fitxers no automatitzats.

SegurCaixa Holding evita també la transmissió als seus clients d'informacions inexactes, falses, equívokes, exagerades o ambigües en les seves comunicacions comercials, per tal d'anul·lar-hi la possibilitat d'error o engany. Aquest ferm compromís per la veracitat i la transparència s'exemplifica mitjançant l'assumpció del Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO) i de la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors.

Guia Interna de Publicitat

Per posar en pràctica els principis impulsats per UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores), VidaCaixa i SegurCaixa no solament s'han adherit el 2008 a la guia de transparència i publicitat de la patronal del sector, sinó que han desenvolupat la seva pròpia Guia Interna de Publicitat, on es recullen els continguts mínims i requisits que cal seguir en els instruments publicitaris que s'editin.

Aquesta guia pren com a punt de partida el fet que la publicitat enganyosa, deslleial i subliminar està prohibida, i per tant supedita totes les seves comunicacions als principis de veracitat, eficàcia i suficiència. En la pràctica, això es tradueix en tres idees molt concretes: no es poden crear falses expectatives, s'ha d'explicar exactament en què consisteix el producte i no se'n pot ometre cap característica essencial.

Amb aquest afany de transparència, la Guia Interna de Publicitat especifica que ha de quedar clar el caràcter publicitari del missatge i cal fer constar la caducitat de la publicitat. A més, i entre molts altres requisits, s'estableix també l'obligació d'indicar que una oferta no és acumulable a altres, quan aquest sigui el cas.

Pel que fa als plans de pensions i EPSV, s'incorporen criteris específics que reforcin també la transparència. Entre altres exemples, es pot destacar la necessitat de concretar els terminis d'inici i final de comercialització, els requisits exigits, la TAE mínima i màxima, la data d'obtenció de l'obsequi –si és el cas–, l'entitat promotora del pla, així com la gestora i dipositària del fons, etc. A més, quan es faci referència a rendibilitats històriques, s'estableix l'obligació de referir el període d'obtenció, l'equivalent sobre una base anual (TAE), l'auditor del fons i la frase *resultats històrics no són indicadors de resultats futurs*.

La guia va més enllà dels tradicionals fullets informatius en paper i preveu actuacions relacionades amb l'enviament de missatges publicitaris, com els missatges de text a través del mòbil. Per a aquests casos, el Grup s'obliga a començar tots els missatges amb la paraula PUBLICITAT, de manera que cap dels receptors pugui al·legar engany.

2. Assegurament i previsió responsable

Adequació dels productes als clients

La pertinència i adequació de les comunicacions dirigides als clients és fonamental, per la qual cosa SegurCaixa Holding desenvolupa accions destinades a sondejar la qualitat informativa de les campanyes comercials que duu a terme. Aquest procés, al seu torn, és essencial per dissenyar productes de qualitat, que responguin a les necessitats reals de la societat.

Algunes de les modificacions en les comunicacions que han sorgit arran de la realització d'enquestes als clients són la reducció del nombre d'asteriscos i notes a peu de pàgina i la inserció d'exemples pràctics en els càlculs de les tarifes. D'aquesta manera, els clients entenen millor els productes i serveis que ofereix la companyia.

Una altra de les accions destinades a conèixer millor la cartera de clients és l'adequació de les diverses accions comercials segons el perfil de cadascun d'ells. És així com l'Entitat perfila els seus productes de la millor manera per a cada usuari.



Una de les modificacions que han sorgit arran de les enquestes amb els clients és la inserció d'exemples pràctics en els càlculs de les tarifes que s'envien als usuaris

L'opinió del client

La satisfacció dels clients és clau en qualsevol empresa. Per això, SegurCaixa Holding va dur a terme a finals del 2007 un estudi sobre tota la comunicació enviada als clients, la qual cosa ha permès extreure conclusions positives en benefici del client i cobrir possibles àrees de millora. Un cop implementades aquestes millores, durant l'any 2008 s'han dut a terme 3 estudis per conèixer l'opinió i la valoració dels clients sobre les accions de comunicació efectuades.

En total, s'han fet més de 600 entrevistes telefòniques relacionades amb tres productes: Pensió Vitalícia Immediata, SegurCaixa Auto i Vida Familiar. Els clients enquestats hi han valorat aspectes com l'interès que els desperten els mailings rebuts, el grau d'atenció que se'ls va dedicar o l'entorn ideal per a la seva recepció –domèstic o oficina–.

Iniciatives desenvolupades per facilitar la transparència dels contractes

SegurCaixa Holding basa les seves relacions de transparència amb els clients en els principis que inspiren la Guia de Bones Pràctiques d'UNESPA, la patronal espanyola del sector assegurador. Segons aquests principis, l'Entitat manté un compromís de confiança i transparència amb els prenedors d'assegurances i millora constantment la informació subministrada, tant en la fase prèvia informativa com en el mateix contracte.

La claredat expositiva dels termes utilitzats es duu a terme en tot tipus de contractes,

i també en els multiriscos. Aquest tipus d'assegurances són especialment complexes per la seva naturalesa múltiple i la combinació de diferents modalitats i variables, per la qual cosa SegurCaixa Holding s'esforça a exposar de manera clara i senzilla les cobertures incloses, les exclusions, les particularitats i els límits econòmics.

En aquesta línia de dotar el client de les eines que fomentin un judici comprensiu i crític, SegurCaixa Holding ha habilitat a la seva pàgina web corporativa un glossari de termes i una guia bàsica sobre el contracte d'assegurances.



SegurCaixa Holding ha habilitat a la seva pàgina web corporativa un glossari de termes i una guia bàsica sobre el contracte d'assegurances, per facilitar-ne la comprensió

Informació clara i directa

SegurCaixa Holding ha revisat, durant els últims anys, la comunicació de les pòlisses. Ara com ara, el client generalment rep en una sola pàgina les dades principals de la pòlissa contractada, exposades de manera clara i intel·ligible, perquè l'assegurat sàpiga exactament quins són els termes i condicions del servei que contracta. El document exposa quin tipus d'assegurança es contracta, quina és la prima, la durada del contracte, i cobertures i límits, entre d'altres.

Aquest és el resultat d'una revisió que l'Entitat ha dut a terme en les pòlisses de les principals assegurances de vida, tant en el seu contingut com en la seva estructura, amb l'ànim de simplificar, sistematitzar i donar coherència a la informació, per tal d'aconseguir la màxima comprensió per part del client.

Amb l'objectiu d'assegurar la total comprensió i aprovació del prenedor de l'assegurança, SegurCaixa Holding ha dissenyat una metodologia consistent en la inclusió de certs conceptes en la informació prèvia a un contracte.

D'aquesta manera, s'informa el client de la possibilitat de recalculer la prima en funció del risc, així com del dret d'ambdues parts a no renovar la pòlissa en la revisió anual.

En les assegurances d'invalidesa, l'Entitat exposa de manera inequívoca els criteris i variables per qualificar el sinistre o grau de minusvalidesa. És el cas de les assegurances per invalidesa, malaltia, dependència o accident de l'assegurat. D'altra banda, SegurCaixa Holding garanteix la canalització de les queixes o reclamacions dels clients, si n'hi hagués, i s'informa els prenedors del seu dret al desistiment, quan sigui procedent.

Per aconseguir la transparència total, l'entitat recorda en els seus qüestionaris de salut la necessitat i conveniència que el contractant llegeixi atentament tot el qüestionari i que respongui les

preguntes de manera honesta i fidedigna. SegurCaixa Holding garanteix, així mateix, el correcte tractament de les dades segons allò que estipula la llei, i manté aquests arxius 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. Respecte als productes Unit Linked, es fa saber al prenedor de l'assegurança que sempre és ell mateix qui assumeix el risc de la inversió que desitja vincular al contracte.

Així mateix, segons els criteris legalment establerts, es notifica als contractants les condicions necessàries per obtenir liquiditat en els Plans de Previsió Assegurats (PPA) i Plans de Pensions.

Finalment, en les assegurances de la llar, l'Entitat ofereix als clients una valoració orientativa, amb l'objectiu d'evitar possibles infraassegurances. A més, es comunica als consumidors i usuaris el compromís del Grup de renunciar a l'aplicació de la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import.

Lideratge en gestió sostenible de les inversions i solvència

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Política de riscos ambientals i socials en les inversions de SegurCaixa Holding	Es gestiona una inversió en actius SRI (<i>Socially Responsible Investment</i>) en Fons de Pensions. 30 milions d'euros el 2008 Es manté la posició tàctica d'inversió en energies renovables i de tractament de l'aigua. El fons d'empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, segueix els criteris ètics promoguts per les Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI). Es ven un dels fons d'inversió pel fet de tenir posicions en empreses armamentístiques, identificat arran de les revisions mensuals efectuades.	Formalització en el manual de procediments de l'aplicació de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió inspirats en el Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI). Incrementar l'objectiu d'inversió mínima en SRI en la renda variable del fons de pensions dels empleats de "la Caixa". Disseny i enviament d'una carta informativa sobre aquesta matèria a les gestores, per reforçar el circuit SRI en selecció externa d'actius.
Sistemes per avaluar la sostenibilitat de les inversions	SegurCaixa Holding disposa de diversos sistemes per avaluar la sostenibilitat de les inversions, com per exemple el qüestionari per a la selecció de fons per a tercers. Preparació circuit 2009.	Mantenir el rigor en l'avaluació de la sostenibilitat de les inversions que duu a terme la companyia.

Aplicació de criteris sostenibles en les inversions

SegurCaixa Holding ofereix productes responsables, sostenibles i transparents. Basant-se en aquests mateixos principis, VidaCaixa articula la gestió d'inversions, tant si es tracta de recursos propis com de fons de pensions o assegurances, a fi d'evitar invertir en grups i empreses vinculades a determinats sectors.

SegurCaixa Holding treballa per satisfer les exigències de responsabilitat que els seus clients demanen, i per això VidaCaixa selecciona les inversions per tal que compleixin els requisits ètics i de sostenibilitat. Amb aquesta finalitat, s'ha establert un protocol dirigit a les gestores

amb les quals treballa l'Entitat, les quals han d'emplenar un qüestionari sobre les seves activitats i l'aplicació d'aquests principis als seus negocis. És així com els actius seleccionats s'ajusten plenament a la filosofia de cada fons de pensions o cartera de SegurCaixa Holding.

Sota aquesta premissa, SegurCaixa Holding ha volgut destinar una part dels recursos de formació d'empleats a l'objectiu d'establir normes i procediments de detecció d'activitats de finançament del terrorisme i blanqueig de capitals. Al llarg de l'exercici 2008, tots els empleats dels Serveis Centrals de l'empresa han dut a terme el curs *on-line* 'Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme', dividit en tres sessions formatives.

Gran part de les inversions de l'empresa s'aglutinen en actius de renda fixa pública de països de l'OCDE, la qual cosa garanteix un respecte absolut pels Drets Humans. Pel que fa als actius de renda fixa privada i renda variable, els gestors especialitzats de VidaCaixa n'avaluen al detall els índexs de sostenibilitat. Una de les eines utilitzades és el Dow Jones Sustainability Index, una llista en la qual es poden trobar la majoria d'aquests actius. Això no obstant, si no són presents a la llista, es duu a terme una investigació (pàgina web, informes) per assegurar que l'activitat de la companyia s'adequa als principis i criteris d'inversió de VidaCaixa. Així mateix, es fa un seguiment mensual de la situació dels fons d'inversió.

Socially Responsible Investment (SRI): garantia de sostenibilitat

Un dels objectius responsables de VidaCaixa és controlar de quina manera utilitza la inversió l'entitat on es duu a terme la inversió. En aquest sentit, el procés Due Dilligence consisteix en un qüestionari específic que té l'objectiu de conèixer detalladament com utilitza la inversió l'entitat. VidaCaixa destina bona part de les seves inversions a fons que disposen de manera expressa d'aquest tipus de verificació, el Sustainable Responsible Investment.

Per planificar les seves inversions, SegurCaixa Holding s'inspira en els criteris ètics promoguts per les Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).

SegurCaixa Holding disposa, a més, de diversos sistemes per avaluar la

sostenibilitat de les inversions, com per exemple el qüestionari per a la selecció de fons per a tercers. Durant l'exercici 2008, l'Entitat ha mantingut una política basada en el rigor i la transparència que requereix cada gestió, i que s'emmarca dins de la seva política de riscos ambientals i socials en les inversions. Concretament, durant l'any passat s'ha mantingut una inversió en SRI en fons de pensions, així com la seva posició tàctica d'inversió en energies renovables i de tractament de l'aigua.

Una altra de les actuacions més destacades és la incorporació del fons de pensions dels empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, als Principis de Responsabilitat Social Corporativa de les Nacions Unides. Al tancament de l'exercici, la inversió d'aquest fons en productes SRI era de 30 milions d'euros. En resposta a la seva política d'exclusió d'inversions vinculades a certs sectors, determinada per les Comissions de Control dels fons de pensions que gestiona, SegurCaixa Holding s'ha després d'un dels fons d'inversió pel fet de tenir posicions en empreses armamentístiques.

Mitjançant l'adhesió al Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI), les empreses es comprometen a aplicar unes normes d'actuació en les seves activitats i inversions. Aquestes normes, basades en les anomenades Qüestions Ambientals, Socials i de Governança Empresarial (ASG), consisteixen per exemple a incorporar els criteris d'ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversió. El 2009, SegurCaixa Holding té previst formalitzar en el manual de procediments l'aplicació de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió.

VidaCaixa selecciona les inversions per tal que compleixin els requisits de sostenibilitat i criteris ètics



2. Assegurament i previsió responsable

Solvència II

SegurCaixa Holding, líder espanyol en previsió social, té entre els seus compromisos el manteniment de les promeses a llarg termini (majoritàriament vitalícies) amb els seus clients. L'entitat assumeix aquest compromís amb responsabilitat, eficàcia i, per descomptat, total solvència. Per afrontar les possibles pèrdues de valor en les seves inversions, SegurCaixa Holding manté unes reserves per sobre del nivell mínim legalment exigít. No en va, el Grup ha heretat la tradició asseguradora de "la Caixa", que es remunta a més de 100 anys enrere, quan es va emetre la primera llibreta de pensió (1905). És per això que més de 3,2 milions de clients aposten per SegurCaixa Holding i confien més de 28.000 milions d'euros a la gestió de l'empresa.

Per aconseguir un control més eficaç i segur en les inversions dels seus clients, l'entitat col·labora aportant el seu coneixement amb grups de treball d'experts conformats amb l'objectiu de definir un mètode que permeti mesurar exactament el capital exigít a cada asseguradora en funció del risc assumit. A més, l'empresa està adherida a la Guia de Bones pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu impulsades per UNESPA.

Estudi de solvència QIS4

Durant l'any 2008, la companyia ha participat en el quart estudi d'impacte quantitatiu de solvència d'àmbit europeu, QIS4. El sondeig està organitzat pel Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), i té la intenció de mesurar correctament els factors que influiran en els nous requisits de capital derivats del projecte de Solvència II.

Arran de la participació voluntària en aquest estudi, des de SegurCaixa Holding s'aprofita el coneixement adquirit i les noves tècniques de mesurament observades, per avançar en la modernització i adequació dels models interns de mesurament de riscos, amb l'objectiu d'optimitzar la necessitat del capital exigít i garantir el manteniment dels nivells de solvència habituals del Grup ara i en el futur.

Així mateix, s'ha analitzat la possibilitat d'elaborar models interns per tal que el mesurament de riscos sigui més exhaustiu, amb l'objectiu que permeti un mesurament de capital exigít més favorable per a SegurCaixa Holding.

Projecte Solvència II

SegurCaixa Holding participa en el projecte Solvència II, una iniciativa europea creada per garantir la viabilitat i sostenibilitat de les empreses asseguradores, a més de transformar el règim de supervisió d'aquestes entitats i valorar el capital exigít.

Solvència II, amb la intenció de millorar el mesurament de riscos, tant de crèdit com de liquiditat, de mercat i operacional, abraça diversos àmbits, entre els quals destaquen el mesurament d'actius, passius i capital, d'una banda, i el procés de supervisió, de l'altra.

Amb la seva participació en el pla, SegurCaixa Holding s'avança a l'obligatorietat de dur a terme aquests càlculs, prevista per al 2012.

Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Solucions universals d'assegurament i previsió social	SegurCaixa Holding disposa d'una àmplia gamma de productes que conformen una oferta universal de productes d'assegurament i previsió social, tant per a clients individuals com col·lectius. Es treballa per adaptar l'oferta de productes a les necessitats i requeriments dels clients a cada moment.	Mantenir l'aposta per la innovació en els productes i serveis que ofereix el Grup, per mantenir una oferta adequada a fi de cobrir les necessitats i expectatives de més de 3 milions de clients.
Gestió multicanal i accessibilitat	SegurCaixa Holding és un grup bancassegurador que utilitza alhora la multicanalitat. En l'àmbit de clients individuals, com a complement a l'extensa xarxa d'oficines de "la Caixa", el Grup disposa de la xarxa d'agents comercials d'AgenCaixa, i de dos canals addicionals que completen un servei obert, accessible i personalitzat: l'atenció telefònica i la venda a través d'Internet. En l'àmbit del negoci col·lectiu, el negoci es distribueix a través d'un equip intern de consultors i professionals experts, i de les corredories més reconegudes i prestigioses del mercat.	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.

Solucions universals d'assegurament i previsió social

SegurCaixa Holding basa la seva oferta en un públic heterogeni i atén tots els perfils d'edat, gènere i origen. El seu objectiu és oferir un producte específic, adequat a les necessitats concretes i personals que planteja cada client. SegurCaixa Holding disposa d'una amplíssima varietat de productes individuals, que en conjunt formen una oferta universal, on l'accessibilitat és una de les claus de l'èxit. Per comercialitzar la seva extensa cartera de productes, el Grup disposa de diversos canals de distribució i comunicació i preus molt competitius en tota la línia de productes d'assegurament i previsió social.

Servei personal, públic i universal

Cada solució desenvolupada des de SegurCaixa Holding neix d'una necessitat i del desig de cobrir-la satisfactòriament. Per això, infància, gent gran, nous residents, pimes i empresaris autònoms, i grans empreses i corporacions, hi troben solucions a la mida de les seves necessitats.

Infància

La Llibreta Futur és el producte estrella que SegurCaixa Holding ha creat pensant en els més petits i que permet que un adult pugui fer aportacions per generar estalvi a favor d'un menor. Finançar els seus estudis o comprar un cotxe són alguns dels projectes que, gràcies a la Llibreta Futur, ja es poden fer realitat d'una manera fàcil i còmoda per a les famílies.

2. Assegurament i previsió responsable

Grans

La jubilació és una de les etapes més importants per a l'activitat asseguradora de SegurCaixa Holding. De manera especial, atén la necessitat de disposar d'una assegurança amb la qual generar un capital per afrontar la jubilació amb garanties, així com per complementar les pensions rebudes de la Seguretat Social. La Pensió Vitalícia Immediata (PVI) és la resposta que SegurCaixa Holding proposa. Es tracta d'una assegurança de rendes especialment dissenyada per complementar la pensió pública de jubilació, bo i beneficiant-se de les millors condicions financerofiscals.

Holding està preparat per oferir assegurances i plans de pensions específicament dissenyats per a aquests col·lectius. Tenint en compte els nous contextos econòmics en què es mouen les empreses, VidaCaixa Previsió Social té a la seva disposició un equip de professionals especialitzat en el disseny i gestió d'assegurances empresarials. Per exemple, VidaCaixa Salut Pimes, introduït el 2007, ha rebut una molt bona acollida després del seu primer any en cartera. Aquesta assegurança d'assistència sanitària no implica la necessitat d'efectuar copagaments i inclou l'assistència dental, amb una prima molt competitiva.

Les necessitats dels professionals autònoms i les petites empreses varien i SegurCaixa Holding està preparat per oferir assegurances i plans de pensions específicament dissenyats per a aquests col·lectius

Nous residents

Els nous residents s'han consolidat com un nucli de clients de creixent importància dins de la cartera de clients de SegurCaixa Holding. SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés, les assegurances d'accidents, en les seves modalitats de repatriació i de cobrament de remesa periòdica en cas de mort o invalidesa, són les propostes del Grup en aquest segment.

Pioners i consolidats

Després d'un primer any d'èxit, SegurCaixa Holding ha consolidat la nova assegurança PIES. De fet, i coincidint amb l'entrada en vigor de la reforma fiscal el 2007, la companyia asseguradora de "la Caixa" va ser la primera entitat del mercat a comercialitzar aquesta assegurança d'estalvi a través de dos productes: el Pla d'Estalvi - PIES i el Pla d'Estalvi Assegurat - PIES, que ara acumulen prop de 80.000 clients.

Empreses

Igual que els clients particulars, les necessitats dels professionals autònoms i les petites empreses varien i SegurCaixa



VidaCaixa Salut Pimes, introduït el 2007, ha rebut una molt bona acollida gràcies al fet que aquesta assegurança d'assistència sanitària no implica la necessitat d'efectuar copagaments i inclou l'assistència dental

Gestió multicanal, atenció personal

La multicanalitat és l'eix sobre el qual gira tota l'estratègia bancasseguradora de SegurCaixa Holding. S sustentats en una extensa xarxa de més de 5.000 oficines, i nombrosos consultors i mediadors, aquests canals duen a terme una gran feina per facilitar al màxim l'accés als productes de previsió de "la Caixa".

A aquests cal afegir-hi la xarxa de professionals d'AgenCaixa i dos canals addicionals més que completen un servei obert, accessible i personalitzat: l'atenció telefònica i la venda a través d'Internet. En conjunt, una plataforma multicanal desenvolupada per cobrir la modalitat amb la qual el client se senti més còmode a l'hora de contractar un servei de previsió social.

AgenCaixa

Un total de 417 agents comercials especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions complementen i dinamitzen l'atenció al client que es duu a terme des de la xarxa d'oficines.

Internet

La comoditat que ofereix Internet a l'hora de fer tràmits i gestions el situa com un canal privilegiat en el qual basar l'oferta

de previsió social de SegurCaixa Holding. Per això, amb l'objectiu de facilitar l'accés a un públic més ampli, els clients del Grup poden contractar i gestionar aquests serveis a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa". En aquesta modalitat, els clients poden consultar els detalls actualitzats de la composició de la cartera o l'evolució de la seva rendibilitat.

Durant el 2008, aquest canal ha evolucionat cap a una visió integrada del client, de manera que se li ofereix un servei global que inclou l'opció de compra, la consulta i la gestió en l'alta dels nous projectes. És el cas, per exemple, del SegurCaixa Moto, dins de l'apartat de particulars, o de l'assegurança de Convenis dins de l'àrea de pimes. A més, diversos plans garantits es poden contractar i gestionar a través d'Internet: PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opció 7 i PlanCaixa 7 Ara.

Caixers

Des de l'any 2007, més de 8.000 caixers repartits per tot el territori espanyol ofereixen accés als plans de pensions dels clients de VidaCaixa. Una de les opcions més sol·licitades fins avui és la consulta de la posició global dels plans contractats i veure'n els moviments detallats –entre revaloracions, traspassos, aportacions, etc.



2. Assegurament i previsió responsable

Canal telefònic

Especialment activat en la comercialització de SegurCaixa Auto, l'accés telefònic completa les modalitats de gestió que el Grup ha disposat per als seus clients. Per fer un pas més, des del mes d'abril del 2008, el telèfon es va donar d'alta com a nou canal de contractació directa en assegurances d'accidents. En aquest cas, l'objectiu era triple: augmentar les possibilitats de contractació, donar servei a un ventall més gran de clients i conèixer les necessitats dels clients de manera directa. De fet, l'oferta telefònica consisteix en una assegurança d'accidents dissenyada especialment per a aquest canal: és un producte molt senzill i fàcil d'explicar, amb elevats capitals assegurats, una prima mensual molt assequible i sense controls de subscripció ni revisions mèdiques, entre altres característiques.

Empreses i col·lectius

En el negoci col·lectiu canalitzat a través de VidaCaixa Previsió Social hi ha un primer canal, format per més de 130 gestors i executius de comptes, que presta els seus serveis des de la seu central del Grup a Barcelona i des de la seu de VidaCaixa Previsió Social a Madrid, i que s'ha especialitzat en productes i serveis adaptats als clients col·lectius del Grup. D'altra banda, VidaCaixa Previsió Social treballa amb els principals agents i corredors del mercat espanyol i també disposa d'una xarxa de contactes entre les principals firmes dedicades a la mediació en aquest tipus de productes, integrada en la xarxa internacional Swiss Life Network.

La plataforma multicanal ha estat desenvolupada per oferir la modalitat amb la qual el client se senti més còmode a l'hora de contractar un servei de previsió social

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

En un àmbit com el de la previsió social, ser accessibles és un deure i un compromís amb la societat. Conscient de la necessitat de facilitar l'accés als seus serveis, SegurCaixa Holding disposa del suport de

la xarxa financera de "la Caixa", la més extensa del país. Aquesta accessibilitat geogràfica s'uneix també al seu compromís amb l'eliminació de les barreres físiques o sensorials que poden dificultar l'accés a persones amb mobilitat reduïda o discapacitat visual.

Cota 0, accessibilitat 10

L'oferta asseguradora de "la Caixa" ja és present a les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants i en el 91% de les poblacions d'entre 5.000 i 20.000, on l'entitat ha estès la seva xarxa d'oficines. En totes elles, "la Caixa" ha assumit el repte d'aconseguir l'objectiu 'cota zero' i eliminar qualsevol desnivell que pugui dificultar l'accés entre les voreres i l'interior de les oficines. Això ja és una realitat en el 100% de les noves oficines i es preveu que l'accessibilitat arquitectònica cobrirà progressivament la totalitat de la xarxa.

Cal destacar també que tots els caixers automàtics estan adaptats a persones amb dificultats visuals a través d'un teclat especial per a operacions habituals. A més de les funcions bàsiques, "la Caixa" ha preparat 2.000 dispensadors per millorar encara més aquesta operativa.

Pionera en banca *on-line* accessible, l'entitat ha continuat afegint noves funcions en compliment de les normes del nivell AA i ha adaptat també la seva pàgina web corporativa a aquest nivell d'accessibilitat durant el 2008.

Amb l'objectiu de facilitar l'accés a un públic més ampli, els clients del Grup poden contractar i gestionar aquests serveis a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa"

Un dels passos més importants per millorar l'accessibilitat als productes de SegurCaixa Holding és la renovació de la pàgina corporativa del Grup, www.segurcaixaholding.com, així com la posada en marxa de la web www.vidaixaaprevisiosocial.com.

D'una banda, SegurCaixa Holding ha llançat la seva nova pàgina web amb l'objectiu d'actualitzar-ne el disseny, ampliar continguts i garantir, a més, l'accés a persones amb discapacitat. Al mateix temps, s'hi han incorporat nous continguts que amplien l'atenció al client per Internet. Per exemple, el renovat portal disposa d'un apartat de Preguntes Freqüents, un Glossari de Termes, l'apartat Treballa amb Nosaltres o una secció amb indicacions bàsiques sobre Com Comunicar un Sinistre. Tots els continguts mantenen la imatge corporativa de SegurCaixa Holding, amb un disseny actual i pràctic, que facilita i prioritza l'accés a la informació més rellevant.

La mateixa aposta de disseny és present en l'acabada d'estrenar pàgina web de la divisió VidaCaixa Previsió Social, especialitzada en el negoci d'empreses i col·lectius. Els clients corporatius hi

poden trobar, d'una manera clara, senzilla i detallada, tota la informació relativa a aquesta gamma de productes, introduint, a més, noves prestacions per a més comoditat del client. Per exemple, es pot accedir a la web del 1r Fòrum de Comissions de Control, basada en una plataforma de conversa pionera en el sector, en el qual es debaten aspectes d'interès dels membres de les Comissions de Control dels Plans de Pensions d'Ocupació del país. El visitant pot accedir també al butlletí trimestral d'informació que s'envia en format digital a tots els clients i mediadors, amb el qual es fomenta la difusió de temes d'interès social per a les empreses, entre altres novetats. La web funciona, a més, com una excel·lent plataforma de suport a una campanya de màrqueting viral dirigida a directius de la gran empresa sota el lema: La salut de l'empresa no es veu a simple vista. A través d'aquesta web, SegurCaixa Holding i VidaCaixa Previsió Social s'han convertit en unes de les poques entitats asseguradores espanyoles amb una web totalment adaptada als estàndards que marca el Certificat de Doble Accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI) per a l'accés de persones amb discapacitat.

Conscient de la necessitat de facilitar l'accés als seus serveis, SegurCaixa Holding té el privilegi de disposar de la proximitat de "la Caixa", la xarxa financera més extensa del país



3

Contribució al benestar de les persones



Atenció al client

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Satisfacció del client	606.080 trucades ateses al Call Center de la companyia, un 12% més que l'any anterior. La qualitat mitjana de la trucada va ser del 97,78% sobre 100.	Mantenir l'esforç per mesurar constantment la qualitat, a fi de millorar el nivell de satisfacció dels clients.
	Manteniment d'exigents nivells de qualitat en el llançament de nous productes de la gamma d'autos: el 94% de les trucades recollides de serveis de SegurCaixa Auto han estat ateses en menys de 20 segons, amb un ràtio d'abandonament inferior al 4%.	Continuar reduint el temps mitjà dels terminis de resposta de les consultes i reclamacions.
	Reducció del temps mitjà dels terminis de resposta de consultes o reclamacions. Per exemple, en el cas de l'atenció a clients d'assegurances de la llar, s'ha reduït el termini de tramitació amb intervenció de pèrit d'11,71 dies a 10,67.	Amb relació a l'atenció a 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.
	Definició d'un SLA (Acord de Nivell de Servei) per gestionar més àgilment les peticions rebudes des de les més de 5.000 oficines de "la Caixa".	

Per a SegurCaixa Holding, conèixer l'opinió dels clients sobre els productes i serveis que comercialitza és el punt de partida per desenvolupar noves solucions o implantar millores en l'actual cartera d'assegurament i previsió. La satisfacció dels clients és el millor instrument de mesura de la qualitat de l'oferta de productes i serveis de SegurCaixa Holding. Per això, a través de diversos mecanismes, com les enquestes de satisfacció periòdiques, les bústies de suggeriments o les reclamacions, la companyia coneix les necessitats dels assegurats, les quals evolucionen constantment.

Enquestes de satisfacció

Identificar noves oportunitats de millora és un requisit estratègic per al creixement i desenvolupament de les línies de negoci de SegurCaixa Holding. Alhora, conèixer el nivell de satisfacció del client després del servei efectuat és clau per donar resposta a les seves expectatives. Escoltant el client a través de les enquestes de qualitat que es duen a

terme, es construeixen els nous projectes de futur del Grup.

Aquestes enquestes de satisfacció, implantades des de l'any 2003, tenen un gran pes a l'hora de reforçar i modificar el model de gestió de SegurCaixa Holding. L'opinió de més de 60.000 clients atesos per sinistres de la llar el 2008 mostra un perfil de satisfacció molt elevat. Les enquestes de qualitat plantegen al client algunes qüestions relacionades, entre molts altres aspectes, amb l'atenció rebuda a través del servei que ofereix la xarxa d'operadors telefònics, el servei dels reparadors i pèrits o la rapidesa en el pagament de les indemnitzacions.

Això no obstant, SegurCaixa Holding planteja les seves enquestes de satisfacció en totes les esferes d'activitat de la companyia. L'atenció dels centres mèdics prèvia a la subscripció o les prestacions per baixa laboral dels treballadors autònoms són, entre molts altres aspectes, objecte d'avaluació.

Per a SegurCaixa Holding, conèixer el nivell de satisfacció del client després del servei efectuat és clau per donar resposta a les seves expectatives

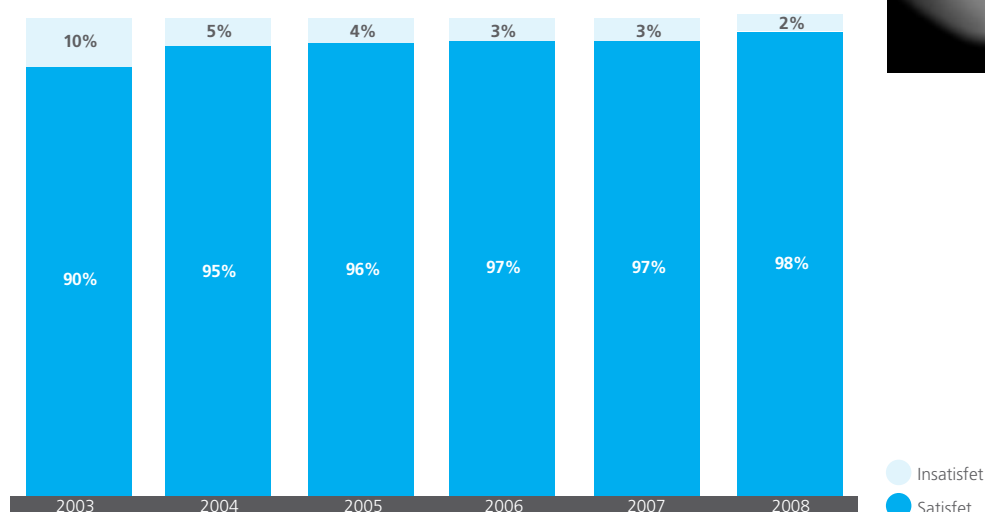
3. Contribució al benestar de les persones

També són destacables els exigents nivells de qualitat que el Grup ha fixat en els nous llançaments de productes de la gamma d'autos: SegurCaixa Auto el 2007 i SegurCaixa Moto el 2008. Per exemple, en el cas de les trucades recollides de

serveis de SegurCaixa Auto, el 94% han estat ateses en menys de 20 segons, amb un ràtio d'abandonament de trucada que no supera el 4%. Com a resultat d'això, tots dos productes han registrat uns nivells de satisfacció molt elevats.



Pregunta efectuada a clients atesos per sinistre a la llar:
Està satisfet o insatisfet amb el servei que li ha donat la companyia?



Nombre d'enquestes

2003	2004	2005	2006	2007	2008
300	2.805	20.051	46.904	60.130	60.739

Atenció multicanal

SegurCaixa Holding disposa d'una plataforma multicanal d'atenció al client. L'objectiu és oferir la màxima accessibilitat també a l'hora de fer arribar els suggeriments i consultes. Les cartes al director, el correu electrònic i el telèfon s'uneixen, a més, al Servei del Defensor del Client d'Assegurances. També es poden presentar les reclamacions davant el Servei de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Cadascuna de les reclamacions que arriben dels clients, així com les seves consultes, són objecte d'una anàlisi rigorosa, un tractament àgil i una avaluació exhaustiva. A SegurCaixa Holding, les reclamacions són gestionades com una font de millora, i el seu estudi és clau per garantir la satisfacció permanent de les necessitats

dels clients. Un cop rebudes i analitzades, la companyia procedeix sistemàticament a respondre amb la màxima celeritat.

Un any més, SegurCaixa Holding s'ha proposat reduir els terminis de resposta de qualsevol consulta o reclamació. De cadascuna d'aquestes se n'extreuen millores i solucions que s'incorporen internament any rere any, i que tenen com a objectiu la millora permanent de les cobertures dels productes i el servei prestat.

Els més de 3,3 milions de clients de SegurCaixa Holding generen un alt volum de peticions. A tall d'exemple, el 2008, les trucades ateses pel Call Center de la companyia van pujar a 606.080, un 12% més que l'any anterior. La qualitat mitjana de la trucada va ser del 97,78 sobre 100.

SegurCaixa Holding disposa d'una plataforma multicanal d'atenció al client. L'objectiu és oferir la màxima accessibilitat també a l'hora de fer arribar els suggeriments i consultes dels clients

Aquesta avaluació es duu a terme mitjançant la valoració de les trucades de cada agent, tenint en compte diversos aspectes relacionats amb el servei prestat al client.

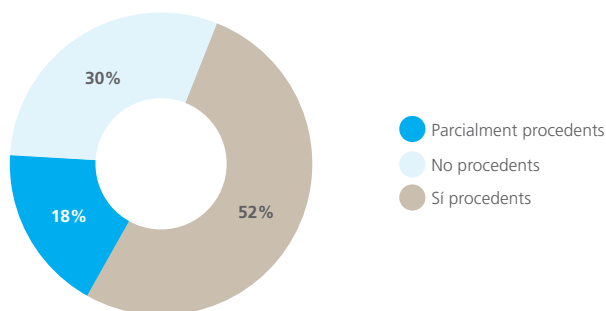
Cartes al director

El termini màxim de resposta de les cartes al director és de 5 dies naturals i, durant el 2008, el termini mitjà real ha estat de 4 dies. S'han registrat 151

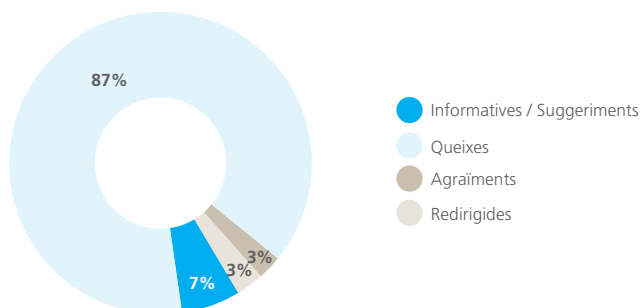
cartes al director, un 6% menys de cartes que el 2007, any en què en van ser 161. De les cartes rebudes, el 52% van ser procedents, el 30% no procedents i el 18% parcialment procedents. Segons la tipologia del contingut, el 87% van ser queixes, el 7% informatives o de suggeriments, el 3% d'agraïments i el 3% restant redirigides pel fet d'haver estat enviades a la destinació equivocada.



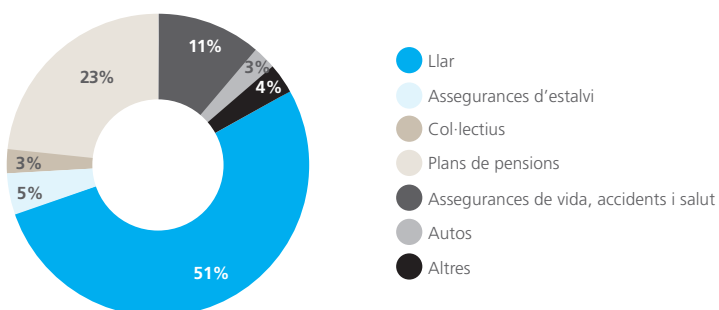
Cartes al director



Tipus de cartes



Total reclamacions presentades per producte



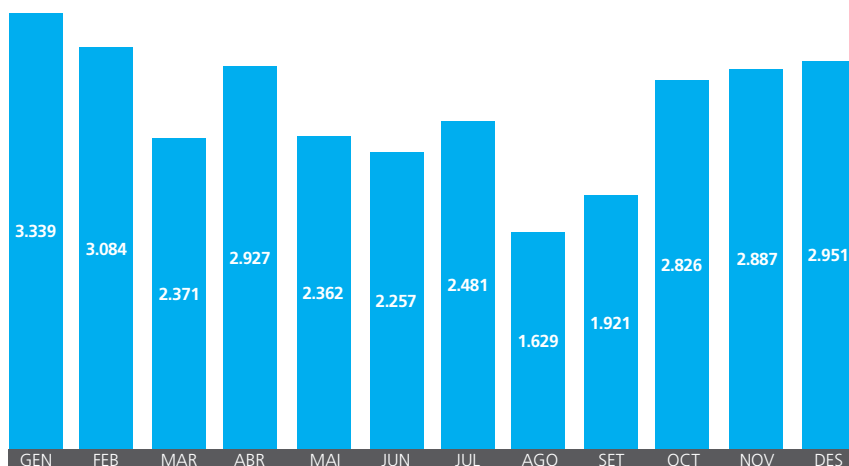
3. Contribució al benestar de les persones

Peticions de la Xarxa d'oficines

Per a SegurCaixa Holding, la gestió àgil de les peticions rebudes des de les més de 5.000 oficines de "la Caixa" és molt important. En aquest sentit, durant el 2008 s'ha creat l'SLA (Acord de Nivell de Servei), per gestionar les peticions

rebudes de les oficines. El termini mitjà de resposta de SegurCaixa Holding ha estat d'1,25 dies, amb tan sols un 6,1% de les peticions contestades fora de termini. En total, s'han rebut 31.035 CEIS (Comunicats Electrònics InterCentres) enfront dels 27.569 del 2007.

Evolució mensual del nombre de peticions d'oficina



Atenció a clients d'assegurances de la llar

En el cas del servei d'assistència a la llar, el principal motiu d'insatisfacció és el temps que els serveis triguen a arribar al lloc, és a dir, el retard del servei. Per això, durant el 2008 s'han implementat indicadors de servei amb tots els proveïdors, la qual cosa fa que el temps de tramitació es redueixi al mínim possible. Per exemple, en el cas dels pèrits, durant el 2008 s'ha reduït el termini de tramitació d'11,71 dies a 10,67.

El passat any 2008, el departament d'Atenció al Client de SegurCaixa Holding va posar en marxa un projecte molt ambiciós, que consisteix a crear un model predictiu d'assignació de càrregues de treball als diferents proveïdors d'assistència de la llar. D'aquesta manera s'assignen les diferents pòlisses als proveïdors segons els sinistres i la zona geogràfica, per optimitzar els recursos. Amb aquest nou funcionament, ha estat possible balancejar les càrregues de treball, bo i donant més feina als proveïdors en aquelles zones on obtenen millors resultats, i menys en

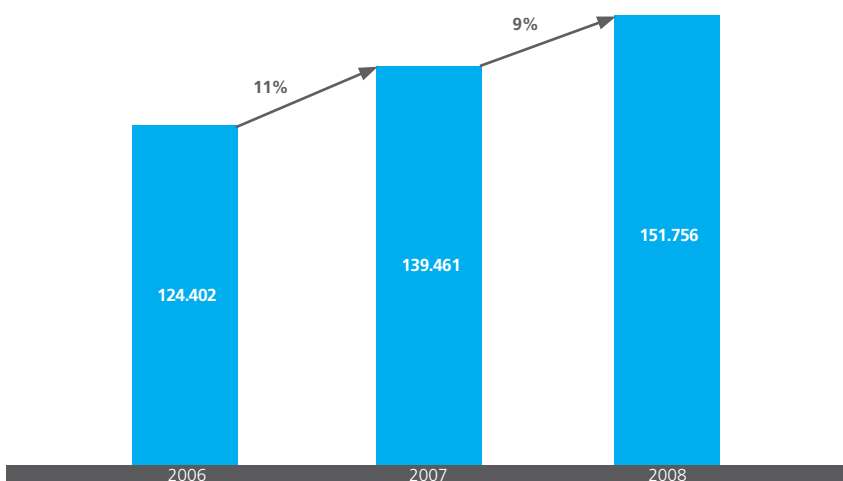
aquelles amb pitjors resultats, la qual cosa redueix en un menor retard i una superior qualitat per al client. Pel que fa als pèrits, s'ha llançat un nou sistema que augmenta la velocitat de tramitació en els sinistres.

El nivell de qualitat dels serveis oferts al client ha millorat un any més, tal com indiquen les dades del 2008. Així, el 99% de les tramitacions per sinistres indemnitzables han obtingut un grau de satisfacció elevat per part del client amb els terminis de tramitació molt reduïts. També ha estat així en els sinistres indemnitzables amb intervenció de pèrit, on la reducció del termini de tramitació ha fet possible passar d'un 98% de clients satisfets el 2007 a un 99% el 2008.

Durant el 2009, el departament té previst aplicar 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 en la qualitat del servei.

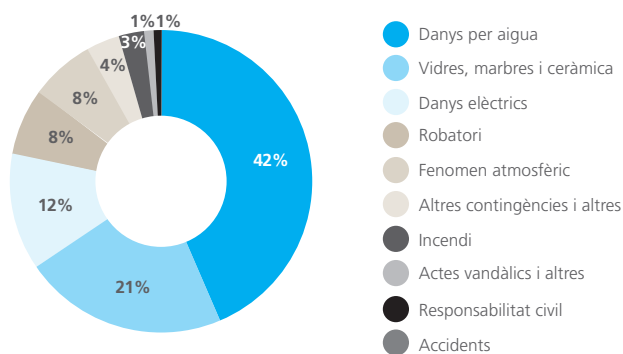


Nombre de sinistres de la llar tramitats



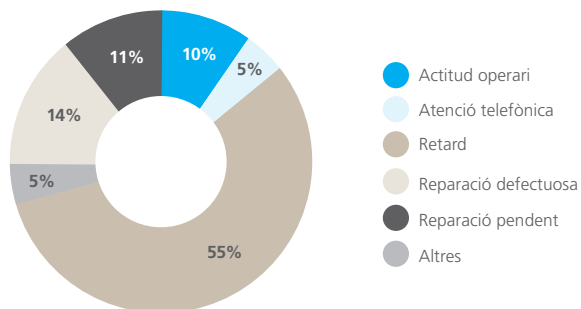
3. Contribució al benestar de les persones

Sinistres de la llar per tipus



Cadascuna de les reclamacions que arriben dels clients, així com les seves consultes, són objecte d'una anàlisi rigorosa i una avaluació exhaustiva

Reclamacions per motius 2008



El Defensor del Client

L'activitat de gestió de reclamacions de SegurCaixa Holding és present en l'Informe Anual del Defensor del Client corresponent per a l'exercici 2008. S'hi desglossa i es detalla la gestió de les reclamacions en les caixes d'estalvi catalanes. En el cas de SegurCaixa Holding, aquest àmbit d'activitat és present en dos informes, un relatiu a SegurCaixa i un altre a VidaCaixa. Tots dos mostren amb detall el funcionament i els estàndards de qualitat que es donen durant el procés de gestió de les reclamacions.



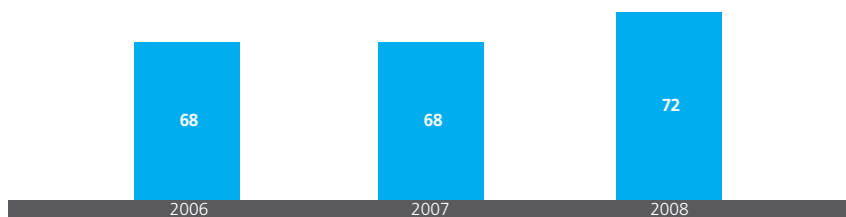
L'Informe Anual del Defensor del Client va recollir, el 2008, 72 processos relatius a l'activitat de SegurCaixa i se'n van resoldre 64. Per la seva banda, VidaCaixa va rebre un total de 49 reclamacions i se'n van resoldre 41.

En les dues línies de negoci, cal destacar el compromís de SegurCaixa Holding amb l'atenció personalitzada.

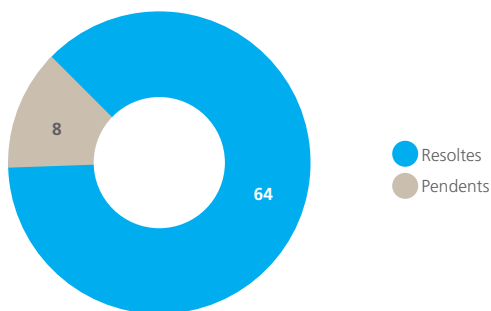
Així, l'Informe ha posat en relleu que, tant a VidaCaixa com a SegurCaixa, en més del 65% dels casos, el termini de resolució de les reclamacions va ser inferior a dos mesos. Durant el temps transcorregut entre que el Defensor rep la carta fins que s'envia la resolució, té lloc l'enviament de la notificació del client al Defensor del Client, les gestions del mateix Defensor i la intervenció de

L'activitat de gestió de reclamacions de SegurCaixa Holding és present en l'Informe Anual del Defensor del Client per a l'exercici 2008

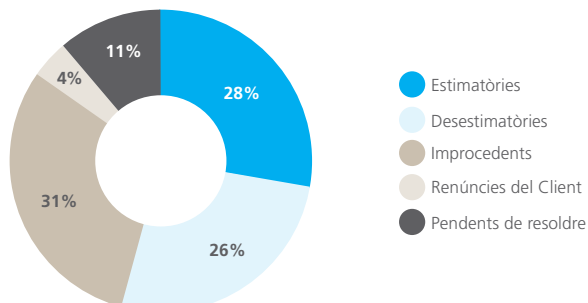
Evolució de les reclamacions (SegurCaixa)



Reclamacions entrades el 2008 (SegurCaixa)



Reclamacions entrades durant l'any per tipus de resolució (SegurCaixa)



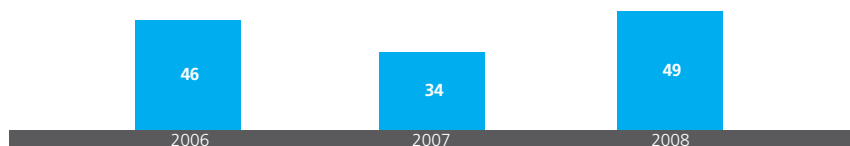
3. Contribució al benestar de les persones

les dues companyies. Concretament, SegurCaixa va registrar una mitjana de 42 dies per resoldre les reclamacions dels clients. Per la seva banda, el termini mitjà de resposta de VidaCaixa és de 44 dies. D'altra banda, hi ha consignades

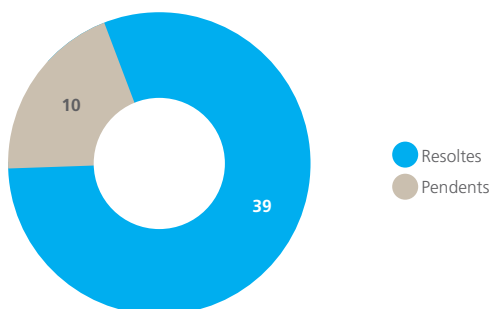
13 reclamacions a la Direcció General d'Assegurances (DGA) relacionades amb VidaCaixa i 19 sobre SegurCaixa. Durant el 2008, la DGA va resoldre 3 reclamacions de VidaCaixa i 9 de SegurCaixa.

L'Informe Anual del Defensor del Client ha posat en relleu que, tant a VidaCaixa com a SegurCaixa, en més del 65% dels casos, el termini de resolució de les reclamacions va ser inferior a dos mesos

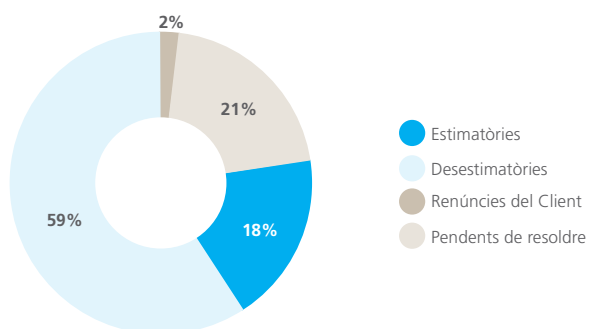
Evolució de les reclamacions (VidaCaixa)



Reclamacions entrades el 2008 (VidaCaixa)



Reclamacions entrades durant l'any per tipus de resolució (VidaCaixa)



Un bon lloc per treballar

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Mecanismes de participació i comunicació	Telèfon línia directa amb RH. Nova eina de comunicació e-People. Altres opinions Ad-hoc, com per exemple dinàmiques per a la definició de plans de formació per col·lectius.	Foment d'una cultura participativa en la qual els empleats puguin aportar les seves opinions, suggeriments i idees, facilitant els canals adequats per fer-ho.
Thalens 2010	Arran dels resultats de l'estudi de Clima elaborat el 2007, s'ha dut a terme la preparació i el llançament del projecte Thalens 2010.	Desenvolupament de tres línies d'actuació: Compromís <i>in-out</i> , comunicació i participació, i formació i desenvolupament.
Desenvolupament de competències (Gestió per competències)	Desenvolupament del nivell de competències de coneixement de la plantilla, que a finals del 2007 se situava en el 78,61% i a finals del 2008 en el 80,06%.	Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per tal d'incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 81,25%.
Desenvolupament professional / Formació	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a la Línia Intermedà, Delegats Comercials, Coordinadors i resta de plantilla. La totalitat d'assessors d'AgenCaixa han seguit –alguns l'han finalitzat– el Programa de Tècnic Comercial en Assegurances, acreditat per la Universitat Oberta de Catalunya, de tres anys de durada. Des de la direcció d'AgenCaixa i RH-Formació s'ha reorientat l'itinerari d'aquest programa, amb la intenció d'implantar-ne un de nou al llarg del 2009.	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a Coordinadors. Dissenyar un nou pla de formació personalitzat per a la Línia Intermedà. Dissenyar un nou pla de formació dirigit a la plantilla amb el qual s'iniciarà la programació de formació en habilitats. 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).

Sens dubte, l'equip humà de SegurCaixa Holding és l'actiu més valuós. Professionals amb un alt nivell de formació, motivació i experiència en l'àmbit de les assegurances han contribuït al creixement i el lideratge que ocupa el Grup en el sector. En total, la plantilla de SegurCaixa Holding està formada per 888 empleats, dels quals 471 pertanyen als Serveis Centrals i 417 a AgenCaixa, la xarxa d'assessors comercials especialitzats del Grup.

El caràcter versàtil i dinàmic dels seus productes i serveis identifica també els seus treballadors. En conjunt, l'equip humà es distingeix per la seva heterogeneïtat i la diversitat de perfils, amb un únic objectiu: adaptar-se constantment a les necessitats dels clients i prestar-los el millor servei. Si bé la pluralitat és un tret definitori, la plantilla de SegurCaixa Holding té majoria femenina: un 65% de la plantilla són dones, enfront d'un 35% d'homes.

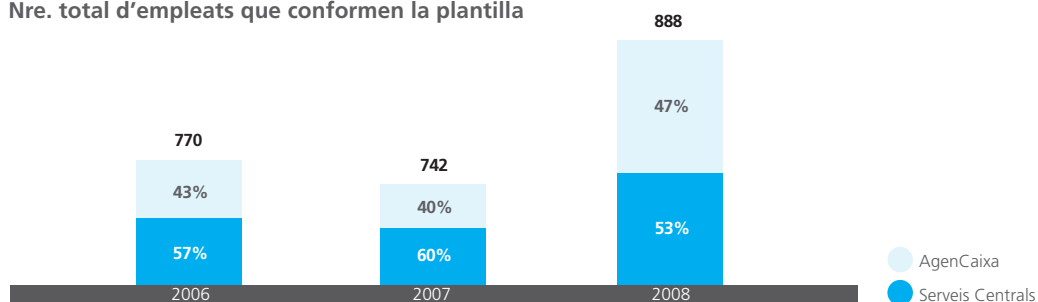
3. Contribució al benestar de les persones

També en la Direcció de la companyia la presència de les dones adquireix una rellevància especial en comparació amb la resta del sector: el 25% de l'equip directiu i la línia intermèdia de SegurCaixa Holding està compost per dones.

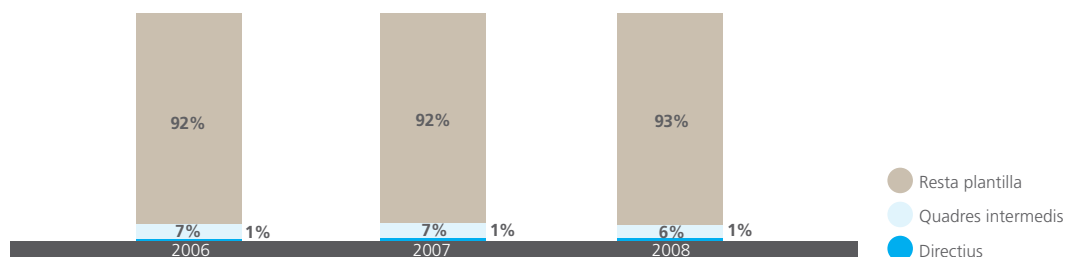
Una altra de les característiques que defineix l'equip professional de

SegurCaixa Holding és l'antiguitat. Els directius tenen una trajectòria mitjana a la companyia de 14,6 anys; la plantilla d'AgenCaixa, de 6,7 anys, i els empleats de Serveis Centrals, de 9,2 anys. Amb una mitjana d'edat que oscil·la entre els 38 anys dels Serveis Centrals i els 39 d'AgenCaixa, més del 85% de la plantilla treballa amb contracte laboral fix a temps complet.

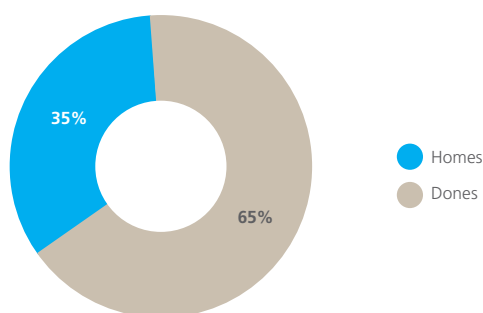
Nre. total d'empleats que conformen la plantilla



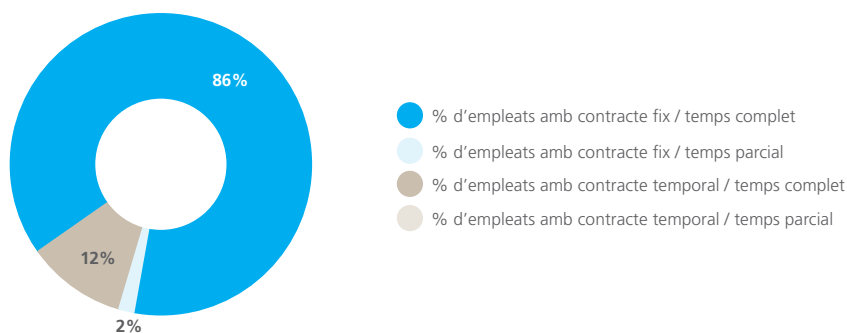
Distribució de la plantilla per categoria professional



Distribució de la plantilla per gènere



Tipus de contracte



Distribució de la plantilla per Comunitats Autònomes

Catalunya	626	70%
Madrid	108	12%
País Basc	24	3%
València	14	2%
Canàries	7	1%
Aragó	21	2%
Galícia	13	1%
Andalusia	44	5%
Balears	31	4%
Total	888	100%

Distribució de la plantilla per franja d'edat

Total SegurCaixa Holding	Serveis Centrals	AgenCaixa	Total	
Fins a 30	95	66	161	18%
Entre 31 i 40	220	205	425	48%
Entre 41 i 50	115	103	218	25%
Majors de 50	41	43	84	9%
Total	471	417	888	100%

Diàleg

La comunicació és la base sobre la qual es van incorporant noves millores a l'entorn de treball, que fomenten el bon clima laboral, al mateix temps que contribueixen a la realització personal i professional de l'empleat. A través d'una comunicació fluida i constant, es reforça a més el vincle entre l'empleat i els valors que identifiquen la companyia. Un gran ventall de mecanismes que, a través de diversos canals, es converteixen en el punt de suport d'una plantilla motivada, implicada i, sobretot, escoltada. Entre els mecanismes de participació i comunicació que SegurCaixa Holding posa en pràctica amb els seus empleats destaquen:

Anàlisi de clima laboral

Cada dos anys, SegurCaixa Holding duu a terme un sondeig d'opinió entre els seus empleats amb l'objectiu d'avaluar les seves expectatives, demandes i necessitats al lloc de treball que ocupen. Dels seus resultats se n'extreuen

conclusions que serveixen per adoptar noves directrius en la política de recursos humans.

L'últim sondeig efectuat va tenir lloc al desembre del 2007 i va disposar d'una participació del 65% del total de la plantilla. Valorant cada aspecte en una escala del 0 al 5, la mitjana es va situar en 3,4 punts. En general, tots els temes posats en relleu, com el lideratge, els col·laboradors, la retribució global, la satisfacció de la feina i els recursos, van ser valorats per sobre de 3, xifra que constata l'alt nivell de satisfacció global del conjunt d'empleats.

Programa Dignes+

Arran de l'estudi de clima laboral efectuat el 2005, SegurCaixa Holding va desenvolupar el programa Dignes+, en el qual establia un conjunt de línies d'actuació, iniciatives i projectes pensats específicament per cobrir les mancances que s'hi van posar de manifest. Amb una durada prevista de 2 anys, durant

3. Contribució al benestar de les persones

aquest exercici s'han succeït diverses activitats que han posat èmfasi en la comunicació, el treball en equip i la gestió del coneixement.

Un dels programes més complets que ha obtingut un bon nivell d'acollida per part de l'empleat ha estat Tardes obertes de formació a SegurCaixa Holding. L'objectiu no és altre que generar noves inquietuds, reflexions i expectatives sobre el seu desenvolupament professional, personal i familiar. Els empleats de Madrid i Barcelona han disposat d'un extens programa de xerrades i seminaris, d'assistència voluntària.

Juntament amb la realització professional i la capacitat, la salut i la seva relació amb els centres de treball és un altre dels temes que més preocupen l'empleat. Per resoldre i aclarir dubtes i preguntes sobre aquests temes, SegurCaixa Holding va concebre el Programa per a la Salut i el Benestar laboral. Després de l'èxit de participació registrat el 2007, enguany el programa ha treballat sobre els temes següents:

- Risc Cardiovascular i Activitat Física.
- Gestió del temps.
- Mapa de carreteres per a una família eficaç.
- Primers auxilis.
- Taller per a la preparació de l'avaluació: Sense dos no hi ha entrevista.

Projecte Thalens 2010

Coneixedora del fet que el principal actiu d'una empresa és el seu capital humà, i amb l'objectiu de potenciar i crear estratègies de gestió del talent de les persones, SegurCaixa Holding ha creat l'any 2008 el projecte Thalens 2010.

Una iniciativa desenvolupada a partir de l'entorn actual, social i econòmic, i dels valors corporatius de la companyia, en la qual també s'ha tingut en compte el Quadre de Comandament Integral (QCI), que recull l'estratègia del Grup, així com l'últim Estudi de Clima Laboral, efectuat el 2007. El projecte es basa en tres punts:

- **Compromís:** Thalens 2010 potencia el compromís amb els clients, els empleats, la societat i el medi ambient. Així va sorgir l'equip Retorn, un grup autònom d'integrants de l'organització que té com a funció promoure diferents projectes en àmbits d'actuació definits, com són: Empleats (actes culturals, esdeveniments esportius, hàbits saludables, etc.), Societat (participació en ONG, Voluntariat Corporatiu) i Medi Ambient (col·laboració amb diversos organismes públics). A més d'aquestes activitats, el projecte inclou el Pla d'Igualtat, que fomenta la igualtat entre homes i dones i la no discriminació de cap col·lectiu.

L'objectiu del projecte Thalens 2010 és gestionar el talent de les persones i aconseguir l'excel·lència de SegurCaixa Holding com a lloc de treball

Tardes de Formación 2008

Programa de formación y desarrollo 2008

El PROGRAMA DE TARDAS ABIERTAS DE FORMACIÓN EN CAIFOR está compuesto por charlas que tienen como objetivo generar inquietudes y reflexiones frente a temas variados, ya sean de interés profesional, personal, familiar, etc. Estas no pretenden ser un curso de formación si no, a través de temas y ponentes de actualidad, compartir ideas, mensajes, opiniones, etc.

A continuación os presentamos las charlas programadas para este año. Como siempre, están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario. **¡Os animamos a participar!**

9 Abril Optimiza tu tiempo. Josep Mas Font, consejero, coach y consultor para destacables compañías.

En la actividad todos tenemos múltiples obligaciones a la vez. A pesar de nuestra gran dedicación diaria, nuestro tiempo no resulta suficiente y en numerosas ocasiones tenemos la sensación de que no controlamos nuestro día. Por ello, esta sesión pretende introducir aquellos hábitos que potencien la capacidad de obtener una mayor satisfacción y rendimiento mediante la adecuada gestión del tiempo.

20 May La buena conducción. Carlos Benítez, jefe de redes externas de Caifor.

Esta sesión pretende dar consejos prácticos para hacer una buena conducción de nuestros vehículos así como las formas principales a las que debemos prestar especial atención. En un ambiente de seguridad intervengan muchas personas que ponen en peligro nuestra integridad y la de los demás. Sólo si tenemos en cuenta una serie de recomendaciones, iremos disminuyendo ese riesgo.

Estos seminarios y charlas están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario. **¡Os animamos a participar!**

- **Comunicació i participació:** SegurCaixa Holding anima els seus empleats a participar en les activitats de l'empresa, fomentant així una cultura participativa orientada a la innovació. A través del projecte Innova+, l'equip Retorn o l'eina de comunicació e-People, els empleats poden aportar opinions, suggeriments i idees relacionats amb els projectes que desenvolupa l'entitat. Pel que fa a la captació de talent, l'empresa dedica grans esforços a promocionar-se com una organització generadora d'ocupació de primer ordre i qualitat, per a la qual cosa ha establert diferents vincles de col·laboració amb universitats, escoles de negoci o consultores del país.
- **Formació i desenvolupament:** Per a SegurCaixa Holding, la capacitat dels seus empleats és essencial i per això aposta per un aprenentatge continu. En aquest sentit, el projecte Thalens 2010 preveu la creació de nous i millors plans de formació per tal que la plantilla pugui desenvolupar una carrera d'èxit. Per fer-ho, disposa d'una àmplia varietat de cursos, seminaris i xerrades enfocats als diferents perfils professionals presents a l'entitat.

Direcció i lideratge

Amb l'objectiu de reforçar el lideratge en el Grup, s'ha desenvolupat el Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge, dirigit als Directors d'Àrea i Caps de Departament de SegurCaixa Holding. Amb aquesta acció es pretén potenciar la Línia Intermitja de la companyia com a líders que equilibren la gestió de les persones i del negoci, bo i atenent a través del coaching necessitats i particularitats específiques.

D'altra banda, s'ha impartit el Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA), basat en el desenvolupament de coneixements i habilitats enfocats a la direcció comercial, gestió de persones i equips i coneixements tècnics.

La gestió positiva de conflictes, les finances per a no financers i els mercats financers són altres àmbits que incideixen de manera positiva en el desenvolupament professional dels empleats i que SegurCaixa Holding ha impulsat en diversos cursos formatius. De cara a l'exercici 2009, el Grup preveu oferir una formació a la Línia Intermitja molt més individualitzada, d'acord amb les seves necessitats concretes, ja siguin orientades al desenvolupament d'habilitats de management o bé coneixements tècnics. La intel·ligència emocional, la innovació i la creativitat són aspectes que s'hi treballaran.



3. Contribució al benestar de les persones

Finalment, trobem el Programa de Desenvolupament de Coordinadors, que té com a objectiu desenvolupar les competències claus i associades al rol dels coordinadors. Durant aquest 2008 s'han dut a terme les següents accions de formació sobre els temes següents:

- Fonaments del lideratge per a nous coordinadors.
- Gestió del temps.
- Gestió de conflictes.
- Negociació.

Una vetllada solidària

Retorn és un dels eixos més importants dins de les iniciatives integrades en l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa de SegurCaixa Holding. Aquest grup d'empleats, que hi participen voluntàriament, cedeixen part del seu temps lliure al projecte de compromís social de SegurCaixa Holding. Un any més, s'han organitzat diverses activitats de caràcter social, que reverteixen de manera positiva en tres àmbits d'actuació: la societat, el medi ambient i les persones. Concretament, durant l'exercici 2008 s'han subvencionat 24 activitats diferents, en les quals han participat de manera activa els empleats. Aquest any, a més, s'ha organitzat el primer sopar benèfic de Retorn, amb l'objectiu de reforçar la relació entre tots els empleats de SegurCaixa Holding i recaptar fons destinats a tres entitats diferents.

En conjunt, amb l'aportació desinteressada de cada persona més la col·laboració de SegurCaixa Holding, es van recaptar 3.000 euros, els quals es van repartir equitativament entre les següents ONG: Fundació Privada Nens i Nenes amb Càncer, ADA (Asociación para el Desarrollo de Adivaris) i Mags per a l'esperança. Prèviament al sopar, va tenir lloc una presentació del projecte global de Retorn per donar a conèixer al públic assistent la seva finalitat, les activitats desenvolupades, els projectes de futur, etc.

Gràcies a l'impuls dels empleats i al suport ofert per SegurCaixa Holding, moltes altres entitats socials s'han vist beneficiades al llarg de l'exercici 2008. Pallassos Sense Fronteres, la Fundació de TV3, la Fundación Apadrina un Árbol o l'Asociación Educación Sin Limites formen part del programa de compromís social iniciat des de SegurCaixa Holding.



Canals de comunicació de SegurCaixa Holding amb els seus empleats

Mantenir i reforçar la xarxa de canals de comunicació a disposició de l'empleat és una activitat prioritària per garantir un flux de participació dinàmic i realment eficaç. Per això és tan important fer accessibles les propostes de millora, suggeriments, consultes i reclamacions de la manera més còmoda per a cada empleat.

Projecte Innova+

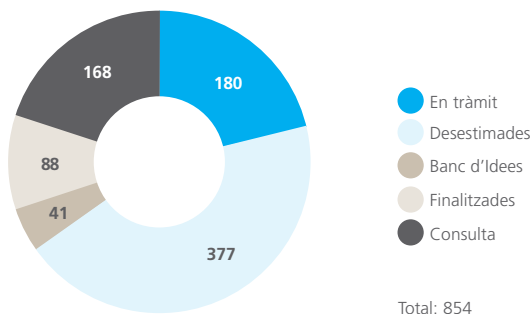
Com a conseqüència del Pla La Qualitat Som Tots i en línia amb el Pla Estratègic 2007-2010, ha sorgit un projecte molt ambiciós batejat com a Innova+, que contribuirà a continuar sent líders en el creixement i desenvolupament professional i personal de l'equip humà a través de la innovació. El projecte, però, ha estat concebut amb la vocació d'incorporar la innovació en la cultura de SegurCaixa Holding de manera permanent i perdurable, per damunt de projectes aïllats i a través d'un mètode

sistemàtic, basat en la comunicació, la selecció d'idees, la capacitat, la decisió, etc. Conèixer noves oportunitats de mercat, saber més sobre les necessitats dels clients, incrementar la productivitat i buscar noves estratègies de retenció de clients, són algunes de les línies d'innovació sobre les quals s'articularà aquest projecte, i en les quals ja s'ha estat treballant l'any 2008.

La matèria primera del projecte d'innovació són les idees. En aquest sentit, s'han habilitat els canals adequats per al seu correcte flux i gestió a través del Portal Innova. Durant el passat exercici es van rebre un total de 854 idees, 428 provinents d'empleats del Grup i 426 de les oficines de "la Caixa". Un cop més, s'ha posat en relleu l'actitud participativa i la implicació de la plantilla i les oficines de "la Caixa", les aportacions dels quals han augmentat un 11% respecte al 2007. Tenint en compte únicament les idees aportades pels empleats de SegurCaixa Holding, el creixement ha estat del 48%.

A través de diversos mitjans de participació, com el Portal Innova+, l'eina e-People o l'espai virtual de l'equip Retorn, els empleats veuen ampliada la xarxa d'instruments amb què poden fer arribar les seves opinions, suggeriments i idees als projectes que desenvolupa SegurCaixa Holding

Idees rebudes el 2008



Un nou portal d'IDEES

Durant l'any 2008, SegurCaixa Holding ha estat treballant en la definició i desenvolupament d'una nova aplicació web la implantació de la qual és prevista per al primer trimestre del 2009. A través d'aquesta aplicació, a la qual s'accedirà des del Portal Innova, es podrà conèixer en tot moment l'estat en què es troba cada idea, així com consultar les idees proposades per altres persones del departament o delegació comercial. Aquesta nova aplicació disposarà, a més, d'eines que facilitaran la gestió i el seguiment de les idees per part de gestors i administradors, bo i aportant més agilitat.



3. Contribució al benestar de les persones

Àrea Informativa

Àrea Informativa és la revista interna dels empleats de SegurCaixa Holding i té una periodicitat de publicació trimestral. Després de més de 16 anys en funcionament, s'ha consolidat com un dels vehicles de comunicació i diàleg de referència. Notícies relacionades amb el sector, l'evolució de la seva activitat, activitats de Responsabilitat Social Corporativa, nomenaments i altres esdeveniments, tenen cabuda a les seves pàgines.

Altres canals de comunicació

La comunicació bidireccional des de la Direcció del Grup és una altra de les actuacions que més es reforcen any rere any, apostant per comunicacions presencials i que se succeeixen al llarg de l'exercici. És el cas de la presentació dels resultats anuals, per exemple, quan el Conseller Delegat i el Director General de SegurCaixa Holding comparteixen amb els empleats al tancament de l'any les claus dels resultats registrats i avancen les línies d'actuació més significatives que se seguiran l'any següent. La Direcció, per la seva banda, també disposa de la seva pròpia trobada a través de la Reunió de la Direcció, en la qual s'exposen a la Línia Intermèdia els principals esdeveniments del trimestre i l'evolució del Grup.

Finalment, cal destacar la trobada anual de la Direcció de SegurCaixa Holding, en la qual la Direcció i la Línia Intermèdia comparteixen l'evolució i els objectius de cada Àrea per a l'exercici següent.

Conscients, d'altra banda, del coneixement del client que té la xarxa d'oficines, s'han posat en marxa dues noves iniciatives sorgides durant l'exercici 2007. Es tracta de les reunions de contrast i les enquestes ad-hoc. Les reunions de contrast, d'una banda, són sessions en format 'reunió de treball' en les quals es tracten temes concrets i a les quals assisteixen empleats de SegurCaixa Holding i empleats de "la Caixa". Aquestes trobades se centren principalment en un tema específic, com pot ser Autos, Salut, Pimes, Servei Postvenda, etc., amb l'objectiu de recollir totes les propostes de millora que sorgeixen de les oficines. Durant l'exercici 2008 s'han dut a terme 12 sessions: 1 a Saragossa, 3 a Màlaga, 3 a Sevilla i 5 a Madrid, les quals han registrat una assistència mitjana de vuit persones per oficina, entre directors, sotsdirectors i assessors financers.

Les enquestes *ad-hoc*, per la seva banda, són unes enquestes específiques que, independentment de l'Enquesta de Satisfacció de les oficines de "la Caixa", es posen en marxa a través de la Intranet del Grup. Durant l'exercici 2008 s'han dut a terme dues enquestes en les quals s'han identificat nous projectes de millora, que han estat incorporats al Pla de Qualitat.



Conciliació

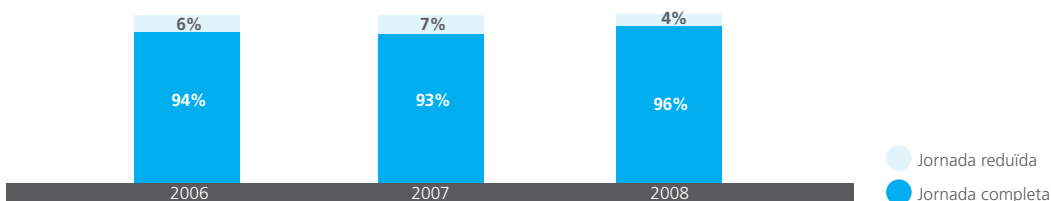
Apostar per la conciliació de la vida personal i laboral és apostar pel benestar de la plantilla. La seva tranquil·litat i el seu nivell de satisfacció són crucials per a la marxa de l'activitat de la companyia. Conscient de la seva importància, SegurCaixa Holding ha estès i reforçat diverses mesures que permeten compatibilitzar de manera òptima família i treball. La flexibilitat horària i la reducció de jornada són algunes de les més destacades. Concretament, als Serveis Centrals hi ha una flexibilitat d'una hora a l'entrada, la qual es pot dur a terme entre les 8 h i les 9 h del matí. La mateixa flexibilitat es dona a l'hora de dinar, ja que la pausa pot ser d'una o de dues hores, i tots els divendres de l'any la jornada de treball és de 8 h a 15 h. A més, durant els mesos de juny, juliol, agost i setembre, la jornada laboral és continuada, de 8 h a 15 h. Finalment, hi ha una jornada especial en vigílies del dia de Reis, Divendres Sant i Nadal.

Tenint en compte les especificitats de cadascun dels empleats, aquests també disposen d'uns marges que, dins d'uns límits establerts, permeten modificar lleugerament el seu horari laboral. D'altra banda, la reducció de jornada és una altra de les mesures que millor rebuda han registrat per part dels empleats amb fills menors de 10 anys. A finals del 2008, un total de 39 empleats s'havien acollit a una reducció de jornada d'entre el 50% i el 87%. Els empleats dels Serveis Centrals tenen la possibilitat d'acumular els dies de lactància en un període de 15 dies laborals i els empleats d'Agencia en un període de 10 dies laborals, comptats a partir del final del període de baixa maternal.

Així mateix, SegurCaixa Holding cobreix la pòlissa d'assegurança mèdica de tots els seus empleats i ofereix avantatges econòmics per als seus familiars (fills i cònjuge), amb la qual cosa facilita a la seva plantilla una assistència sanitària de qualitat.



Nombre d'empleats que treballen a jornada completa o reduïda



Nombre d'empleats que treballen en esquema de jornada reduïda

% d'empleats que ho sol·liciten per maternitat	100%
--	------

3. Contribució al benestar de les persones

Igualtat d'oportunitats i integració laboral

Des del principi de la seva activitat, la no discriminació ha estat el filtre a través del qual la companyia ha apostat per una plantilla heterogènia, plural i dinàmica. Així, SegurCaixa Holding rebutja completament qualsevol actuació que discrimini un potencial treballador per qüestions relacionades amb el gènere, l'origen ètnic o una altra circumstància aliena a la seva capacitat professional. Per això, entre altres coses, no hi ha diferències en la retribució bruta assignada a dones i a homes. Durant l'exercici 2008, SegurCaixa Holding va incorporar 225 nous treballadors, el 61% dels quals eren dones.

A SegurCaixa Holding, hi treballen cinc persones amb diferents graus de minusvalidesa. Durant l'any passat s'ha treballat intensament per identificar perfils laborals que s'ajustin a l'activitat del Grup i, en compliment de la Llei d'Inserció Social del Minusvàlid (LISMI), la companyia assumeix les mesures alternatives previstes pel que fa al cas. Concretament, SegurCaixa Holding ha

invertit en l'exercici 2008 un total de 114.826 euros en la integració de les persones amb discapacitat. Del total invertit, 44.753 euros han correspost a l'acord de col·laboració amb la Fundació Adecco per a la posada en marxa del Pla Família. A través d'aquest programa, els familiars amb discapacitat dels empleats poden desenvolupar habilitats, capacitats i actituds que afavoreixin aquells aspectes més importants en la seva integració social i laboral. Dins d'aquest àmbit, SegurCaixa Holding ha contribuït de manera activa en l'assignatura Les Persones amb Dependències a la Universitat Internacional de Catalunya (UIC), per a estudiants de la Facultat de Medicina i Ciències de la Salut, bo i incidint en la problemàtica social de les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i/o sensorials, temporals o permanents, per afavorir la seva integració en la societat. La resta de la inversió correspon a la integració social i laboral de les persones amb minusvalidesa; és a dir, 71.073 euros s'han destinat a la contractació de béns i serveis en dues empreses que tenen la qualificació de centre especial d'ocupació, una de les quals es dedica a la recollida selectiva de deixalles.

Les dones a SegurCaixa Holding

	2006	2007	2008
% de dones a l'equip directiu	26%	26%	25%
% de dones directives amb fills al seu càrrec	69%	69%	69%

Respecte als drets col·lectius

A més del Conveni Col·lectiu, que cobreix el 100% dels empleats, SegurCaixa Holding disposa de diferents pactes d'empresa amb l'objectiu de millorar de manera substancial les condicions laborals establertes en els convenis sectorials dels empleats. El Conveni del Sector Assegurador i el Pacte de Millora d'Empresa cobreixen les necessitats dels

empleats de Serveis Centrals en aquest àmbit, mentre que el Conveni del Sector d'Empreses de Mediació i el Pacte del Sistema de Retribució Variable cobreixen els professionals d'AgenCaixa.

La plantilla també té el suport de diversos Comitès d'Empresa, a través de la implicació de 38 empleats. Concretament, a AgenCaixa, S.A. hi ha dos Comitès, un a Barcelona i un altre a Madrid; dos

3. Contribució al benestar de les persones

Delegats de Personal, a les Delegacions Comercials de Sevilla i Girona, i dues Seccions Sindicals. D'altra banda, l'empresa Grup Assegurador de "la Caixa", AIE disposa d'un Comitè d'Empresa i un Delegat Sindical, i a SegurCaixa, S.A. hi ha tres Delegats de Personal. En els diversos comitès d'empresa, hi tenen representació les associacions sindicals CCOO i UGT.

Per segon any, 2 empleats s'han dedicat de manera exclusiva a les tasques de representació dels treballadors. A tots dos col·laboradors se'ls ha eximit de les obligacions inherents al seu lloc de treball per tal de destinar la totalitat de

les 1.700 i 1.736 hores de la jornada anual, respectivament, a exercir funcions representatives. Cal destacar 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.

Un any més, no s'ha produït cap incident en qüestions relacionades amb la violació de la llibertat d'associació i de negociació col·lectiva, ni cap altra denúncia dels empleats del Grup en l'àmbit local.



Durant el 2008 han tingut lloc les següents eleccions sindicals:

Empresa	Lloc	Data eleccions	Nre. representants
Grup Asseg.	Barcelona	02/06/2008	13
VidaCaixa	Barcelona	02/06/2008	5
AgenCaixa	Tarragona	28/05/2008	1
AgenCaixa	Madrid	11/12/2008	5

3. Contribució al benestar de les persones

Avantatges i beneficis socials

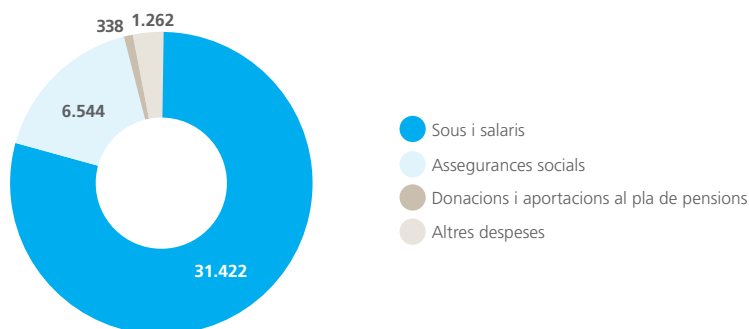
Gràcies a la seva experiència i lideratge en el sector de la previsió social, SegurCaixa Holding ofereix un ampli ventall de serveis i beneficis socials, que s'estén des de les assegurances de salut i plans de pensions fins a les ajudes per a estudis universitaris

i idiomes. Amb l'objectiu de cobrir les seves necessitats i aportar un valor afegit a la retribució salarial de l'empresa, SegurCaixa Holding ha destinat el 2008 un volum de despesa en aquestes partides de 40 milions d'euros, la qual cosa representa aproximadament un 20% del resultat net obtingut per SegurCaixa Holding al llarg de l'any.

	2007	2008
Complement salarial total dels empleats (milions d'euros)	1,5	1,5
Percentatge que representa aquesta inversió sobre el resultat net obtingut per SegurCaixa Holding al llarg de l'any	1%	1%

Complement de retribució salarial de l'empresa 2008	Inversió total en milers d'euros efectuada en serveis i beneficis socials	Empleats Beneficiaris
Pla de pensions col·lectiu	338	640
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	504	Tots
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	168	389
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	21	46
Tiquet Restaurant diari en jornada partida SS CC	512	Tots

Despeses de personal (en milers d'euros)



Competència professional

La qualitat dels nous empleats és la clau que garanteix el creixement de la plantilla de SegurCaixa Holding. El 2008, s'han incorporat al Grup un total de 56 persones als Serveis Centrals de SegurCaixa Holding i 169 a AgenCaixa.

Els criteris de selecció i promoció dissenyats a SegurCaixa Holding

asseguren la igualtat d'oportunitats entre tots els candidats, sense distincions de cap mena i tenint en compte únicament aspectes relatius a la capacitat i adequació de les persones al lloc de treball. Per a SegurCaixa Holding, la captació i retenció del talent és un dels aspectes clau de la seva política de recursos humans.

Selecció i acollida

El programa d'acollida i seguiment per a nous empleats compleix els objectius següents:

- Facilitar la integració dels empleats al Grup.
- Informar-los sobre els aspectes legals, presentació de la companyia, models de gestió, etc.
- Situar el nou col·laborador davant les funcions del seu lloc de treball i informar-lo de les relacions que ha de mantenir amb altres persones o funcions.

A més de la reunió d'acollida, un cop l'any s'organitza el curs virtual Curs d'assegurances en l'entorn de formació virtual de SegurCaixa Holding, Aul@Forum, dirigit a totes les persones que s'han incorporat al Grup durant l'any. Aquest curs té una durada de 25 hores i el seu objectiu és donar a conèixer els conceptes bàsics, tècnics i legals de l'assegurança, així com identificar els productes individuals comercialitzats per SegurCaixa Holding, tenint en compte aspectes tècnics, legals i comercials.

Paral·lelament, s'ha creat un espai especial per a la selecció, l'acolliment i la formació dels nous assessors d'AgenCaixa, amb el qual es facilita la màxima aportació al negoci en el mínim temps possible. Aquest espai és L'Escola AgenCaixa.

A l'Escola hi col·laboren diferents departaments de Serveis Centrals, com Atenció al client Llar i diversos, Atenció al client Vida, Salut i Pensions, Auto, Negoci Mediat, Call Center, Pimes, Serveis Generals, RH, Sistemes i, per descomptat, Formació. Tots participen en la missió de l'Escola AgenCaixa, i ofereixen una acurada col·laboració per garantir l'aprenentatge dels nous empleats i l'inici del desenvolupament professional a AgenCaixa de les noves incorporacions. En total, el 2008 s'han gestionat 8 noves promocions, en les quals es va treballar amb més de 160 assessors en 870 hores impartides.

A través del projecte de l'Escola AgenCaixa, tots els departaments implicats van participar de manera activa en la consolidació del Pla d'Expansió d'AgenCaixa.



Promoció

A més de la difusió externa, les ofertes de treball es publiquen internament a través d'una base de dades accessible per a tots els empleats del Grup i del correu electrònic corporatiu, alhora que s'ofereix a la plantilla la possibilitat de promocionar horitzontalment i verticalment, així com afrontar nous reptes professionals dins de la companyia.

El 2008 han promocionat 12 persones a nivell horitzontal i 31 que han comportat un canvi de categoria professional.

Adicionalment, i a fi de fomentar l'interès de joves universitaris per la companyia, SegurCaixa Holding assisteix als Fòrums d'Empreses que tenen lloc en diferents universitats, al mateix temps que es duen a terme diverses presentacions del Grup a fòrums d'estudiants pròxims al moment d'accés al món laboral.

El 100% d'empleats disposen d'un perfil de competències definit, mentre que un total de 453 empleats han estat avaluats al llarg de l'any a partir de les seves competències.

3. Contribució al benestar de les persones

Noves incorporacions i promocions internes

	2007	2008
Nre. total de vacants publicades internament	48	187
Nre. total de nous professionals incorporats	60	225
% de dones sobre les noves incorporacions	68%	61%
% d'homes sobre les noves incorporacions	32%	39%
Nre. total de promocions horitzontals efectuades	6	12
% de dones sobre les promocions	100%	66%
% d'homes sobre les promocions	0%	34%
Nre. total de promocions amb canvi de categoria professional	0	31
% de dones sobre les promocions	—	68%
% d'homes sobre les promocions	—	32%

Índex de rotació per sexe

	Serveis Centrals	AgenciaCaixa
Homes	2%	9%
Dones	5%	3%
General	4%	5%

Índex de rotació per franja d'edat

	Serveis Centrals		AgenciaCaixa	
	Baixes	%	Baixes	%
Menor o igual que 30	7	10%	7	13%
Entre 31 i 40	10	4%	8	4%
Entre 41 i 50	1	1%	3	3%
Entre 50 i 60	—	—	1	2%
Total general	18	4%	19	5%

Formació

Per a SegurCaixa Holding, la capacitat dels seus empleats és essencial i per això aposta per un aprenentatge continu. Emmarcats en el projecte Thalens 2010 es disposa d'una àmplia varietat de cursos, seminaris i xerrades enfocats als diferents perfils professionals presents a l'entitat.

En total, el 2008 s'han desenvolupat 317 accions formatives vehiculades a través de cursos presencials, mentre que es van desenvolupar 31 accions formatives *on-line*. En aquests cursos hi han participat un total de 461 empleats dels Serveis

Centrals i 416 d'AgenciaCaixa. Aquests cursos van suposar un total de 13.862 hores en el cas dels empleats dels Serveis Centrals i de 27.428 hores en el cas dels assessors d'AgenciaCaixa.

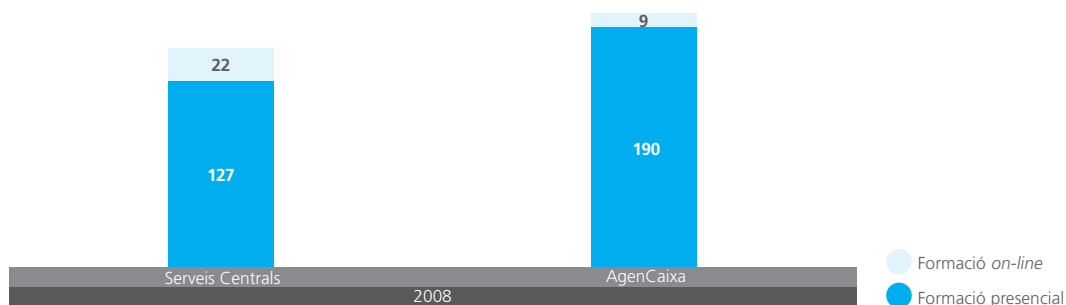
D'altra banda, el nivell de satisfacció mostrat pels empleats formats ha estat molt elevat, i s'ha situat en el 8,2 de mitjana (en una escala de l'1 al 10) en el cas dels empleats dels Serveis Centrals, mentre que en el cas dels empleats d'AgenciaCaixa la nota mitjana ha estat del 8,9 per als cursos presencials i del 7,3 en els cursos *on-line*.

Inversió total en formació (en milers d'euros)



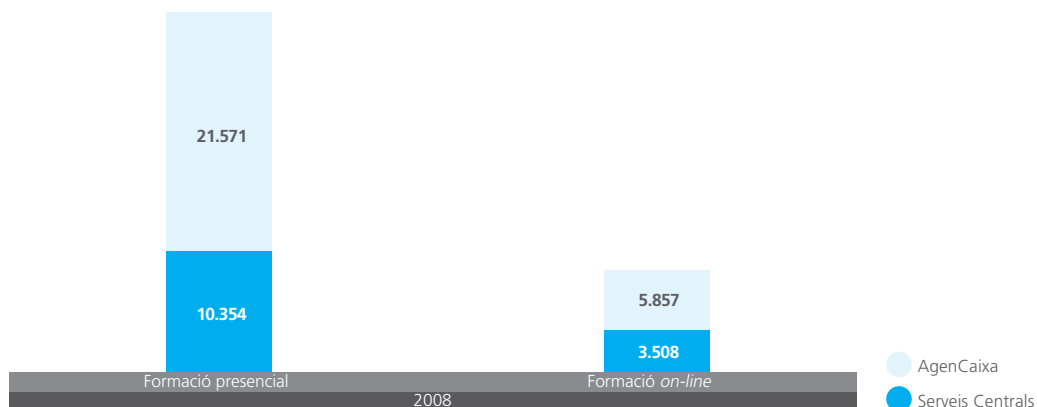
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial	2008
Serveis Centrals	3%
AgenCaixa	5%
Mitjana invertida per empleat (euros)	
Serveis Centrals	1.539
AgenCaixa	1.714

Nre. total d'accions de formació interna efectuades



Nre. total i percentatge d'empleats que han dut a terme accions de formació interna	2008	%
Serveis Centrals	461	98%
AgenCaixa	416	100%

Nre. total d'hores de formació rebudes



3. Contribució al benestar de les persones

El 2008, s'han mantingut i potenciat els diversos programes de formació que tenen com a finalitat donar resposta a les necessitats i inquietuds professionals de les persones del Grup, com el Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge (PDEL), l'objectiu del qual és potenciar la Línia Intermèdia de SegurCaixa Holding, Directors d'Àrea i Caps de Departament, com a mediadors entre les persones i el negoci, o el

Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA). Aquesta formació té com a objectiu desenvolupar coneixements i habilitats enfocats a la direcció comercial, la gestió de persones i equips i els coneixements tècnics. Així mateix, també s'ha continuat amb el Programa de Desenvolupament de Coordinadors, que té per objecte desenvolupar les competències claus i associades al rol dels coordinadors.

Nre. total d'hores de formació interna rebudes per categoria professional (Serveis Centrals)	2008
Hores de formació rebudes per directors	50
Hores de formació rebudes per quadres intermedis	913
Hores de formació rebudes per la resta de la plantilla	12.899

Nre. total d'empleats que actuen de manera voluntària com a formadors	2008
Serveis Centrals	6
AgenCaixa	28

Del total de 13.862 hores de formació rebudes pel personal dels Serveis Centrals, el 34% correspon a cursos de formació individualitzada, com poden ser postgraus, màsters o seminaris i cursos específics. En total, 116 alumnes han assistit a aquests cursos, mitjançant els

quals han pogut adquirir o incrementar els seus coneixements en àmbits tan diversos com la comptabilitat i les finances, el màrqueting o els sistemes d'informació i les noves tecnologies. Les 9.188 hores restants corresponen a formació impartida en grup.

Formació individualitzada, matèries impartides:

	Nº Cursos	Alumnes	Hores
Comptables	9	14	148
Financeres	13	20	597
Gestió	1	4	16
Habilitats	6	7	95
Informàtica i Noves Tecnologies	8	10	225
Legislatives	5	9	93
Lingüístiques	0	0	0
Màrqueting	1	1	4
RH	7	9	912
Sector Assegurador	40	76	2.584
Total	90	150	4.674

Nota: No s'eliminen les duplicitats d'alumnes que han assistit a més d'un curs.

Seguretat i Salut

SegurCaixa Holding disposa de comitès de seguretat i salut formals (amb representació conjunta Direcció-empleats), establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de seguretat i salut a la feina. El comitè de seguretat i salut és un òrgan paritari i col·legiat de participació, la funció del qual és la consulta regular i periòdica de l'empresa en matèria de prevenció de riscos. Es constitueix a les empreses o centres de treball que tinguin 50 o més treballadors. Concretament, a SegurCaixa Holding hi ha els següents comitès de salut: un a AgenCaixa Madrid, un a AgenCaixa Barcelona, un al Grup Assegurador de "la Caixa", AIE, un a VidaCaixa i un a SegurCaixa.

Per dur a terme les seves funcions, el comitè pot:

- Visitar el centre de treball, tantes vegades com ho consideri oportú, per conèixer directament la situació relativa a la prevenció de riscos.
- Conèixer els documents i informes relatius a les condicions de treball necessaris per al compliment de les seves funcions, així com els procedents de l'activitat del servei de prevenció, si escau.
- Conèixer i analitzar els danys produïts en la salut o en la integritat física dels treballadors, a fi de valorar-ne les causes i proposar les mesures preventives oportunes.
- Conèixer i informar sobre la memòria i programació anual de serveis de prevenció.

Competències del Comitè de seguretat i salut

- Promoure iniciatives sobre mètodes i procediments per a l'efectiva prevenció dels riscos, i proposar a l'empresa la millora de les condicions o la correcció de les deficiències existents.
- Participar en l'elaboració, posada en pràctica i avaluació dels plans i programes de prevenció de riscos a l'empresa.

D'altra banda, als Serveis Centrals hi ha 6 delegats de prevenció, i a AgenCaixa 7. Els delegats de prevenció són els representants

dels treballadors amb funcions específiques en matèria de prevenció de riscos a la feina.

Absentisme per accidents al centre de treball	2007	2008
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	29	2
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	0	7
Nre. total d'accidents amb baixa laboral <i>in itinere</i>	7	5
Nre. total de jornades perdudes	287	294
Absentisme per malaltia i maternitat		
Nre. total de baixes per maternitat	57	44
Nre. total de baixes per paternitat	9	17
Nre. total de baixes per malaltia comuna	329	299
Nre. total de jornades perdudes	10.740	11.006

3. Contribució al benestar de les persones

Pel que fa a la formació en matèria de prevenció de riscos laborals en general, SegurCaixa Holding ha establert les actuacions necessàries per dur a terme la informació i formació teòrica i pràctica en matèria preventiva als treballadors d'empresa en funció del lloc de treball que aquests ocupin, d'acord amb allò que estableix la Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals.

Pràctiques i campanyes preventives

SegurCaixa Holding duu a terme anualment una campanya preventiva contra la grip durant el tercer trimestre de cada any, per facilitar la vacunació a tots els empleats que hi estiguin interessats. Dins d'aquest àmbit de la prevenció de riscos laborals, l'empresa ha de garantir als treballadors la vigilància periòdica del seu estat de salut en funció dels riscos inherents a la feina. Per dur a terme aquesta comesa, SegurCaixa Holding ha concertat amb Unipresalud el Servei de Vigilància de la Salut, el qual es basa en els fonaments següents:

1. Reconeixements Mèdics Inicials per als treballadors de nou ingrés i Reconeixements Mèdics Periòdics per a tots els treballadors amb la periodicitat de tres anys indicada pel Servei de Vigilància de la Salut. A través d'aquests reconeixements s'obtenen els Certificats Mèdics d'Aptitud.

2. Estudis epidemiològics sobre la base dels exàmens mèdics per determinar les possibles exposicions a riscos professionals i els perjudicis per a la salut.
3. Estudi de les malalties. A fi d'identificar l'existència d'alguna relació entre la malaltia i els riscos de salut inherents al lloc de treball, s'ha establert un sistema de seguiment de les malalties amb baixa mèdica de més de vuit setmanes de durada, coordinat amb el Servei de Vigilància de la Salut.

Al si del comitè de salut d'AgenCaixa, s'ha acordat facilitar eines extraordinàries de treball (troleys) per a aquelles persones que ho necessitin per motiu dels seus desplaçaments durant la seva jornada laboral. També fruit de les reunions celebrades pels Comitès de Salut, hi ha la bústia de correu electrònic VAL MÉS PREVENIR, a la qual tenen accés tots els membres d'aquest Comitè. Així mateix, cal destacar la instal·lació d'aparells desfibril·ladors ubicats a les plantes 4a i 8a dels serveis centrals de SegurCaixa Holding de Barcelona i a les oficines de Madrid. Per a l'ús dels desfibril·ladors, set persones de SegurCaixa Holding han assistit a un curs d'especialització per a la seva utilització, amb l'objectiu de facilitar els coneixements necessaris per actuar en casos en què es pugui produir aturada respiratòria.



L'objectiu d'aquesta bústia és posar a disposició de la plantilla una eina àgil per facilitar als Comitès de Salut, formats per representants empresarials i representants dels treballadors, el coneixement de les seves aportacions en matèria de Prevenció i que aquestes siguin, a posteriori, considerades en les seves reunions. A més, SegurCaixa Holding fa partícips els delegats de prevenció de les activitats que es desenvolupen pel que fa al cas.

Polítiques de compensació

La política retributiva de SegurCaixa Holding s'adequa als estàndards del sector i garanteix la igualtat d'oportunitats i l'equitat interna. Es disposa de dos sistemes de compensació diferents, un per al personal tècnic de Serveis Centrals i l'altre per a la xarxa d'assessors comercials d'AgenciaCaixa. Aquesta xarxa té un sistema de compensació que combina retribució fixa amb una retribució variable en funció del volum de vendes efectuades i dels objectius definits. Mitjançant aquest sistema es busca optimitzar l'esforç comercial efectuat per la xarxa de vendes i, alhora, retribuir de manera justa la feina ben feta.

D'altra banda, als Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, a més de la retribució fixa, els empleats disposen d'un sistema de compensació variable per reconèixer l'acompliment destacat, el grau de compromís i la responsabilitat adquirida. Aquesta compensació variable pot arribar a suposar entre un 10% i un 15% del salari brut anual i la seva consecució s'estableix en funció del compliment d'objectius individuals fixats un cop l'any i revisats periòdicament, d'objectius departamentals i dels resultats generals del Grup.

La retribució mínima del personal que treballa a SegurCaixa Holding se situa per sobre del mínim fixat per la Llei i majoritàriament es troba per damunt de la mínima del conveni sectorial. El salari base està regulat per les taules establertes en el conveni sectorial i representa 1,75 vegades el salari mínim legal.

La política retributiva de SegurCaixa Holding garanteix la igualtat d'oportunitats i l'equitat, alhora que s'adequa als estàndards del sector

3. Contribució al benestar de les persones

Útils a la societat

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Impacte directe i indirecte en la creació d'ocupació	225 nous contractes a la companyia.	Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.
Retorn, iniciativa solidària de la plantilla de SegurCaixa Holding	Gràcies al programa <i>Tu tries</i> , els empleats de SegurCaixa Holding són els protagonistes de les iniciatives solidàries del Grup, i lideren l'acció social de la companyia. El 2008 s'han dut a terme un total de 25 activitats, 9 més que el 2007, amb una contribució econòmica propera als 60.000 euros.	Assolir la maduresa del projecte, duent a terme noves activitats en els àmbits de personal, medi ambient i societat.
Proveïdors	Posada en pràctica d'una centraleta virtual que permet monitorar tota l'activitat d'atenció telefònica dels proveïdors. El servei inclou el seguiment de trucades ateses, temps d'espera, etc. A més, es duu a terme una auditoria diària i continuada per mesurar la qualitat de l'atenció oferta i detectar possibles incidències.	Implementació d'un nou programa de <i>Customer Relationship Management</i> (CRM), per gestionar els contactes amb els clients en l'àmbit de les assegurances de la llar. Aquesta eina permetrà centralitzar en un únic punt un alt percentatge de les trucades i mails que rep el Grup, cosa que facilitarà la seva anàlisi i l'obtenció de millores.
	El Grup inspira la seva actuació en la norma de Compres, Contractació de Serveis i Pagament de Factures del Grup "la Caixa", que vetlla per la transparència i el compliment rigorós del marc legal establert. La companyia ha consolidat una política de gestió mediambiental coherent en tots els seus processos. Tots els proveïdors de l'àmbit dels Serveis Generals assumeixen com a propis els requeriments ambientals que identifiquen aquesta política.	Fomentar la conscienciació dels proveïdors a través de nous acords i polítiques comunes de sensibilització.

Funció social de l'activitat d'assegurament i previsió

La funció social resideix en l'activitat de SegurCaixa Holding des de fa més de 100 anys, quan "la Caixa" oferia la possibilitat de generar un estalvi previsor per afrontar la jubilació amb un fons econòmic. Va ser la primera iniciativa d'aquestes característiques a Espanya que proposava una solució a aquest problema, i constitueix l'embrió de l'activitat actual de l'entitat.

La història de SegurCaixa Holding neix i es desenvolupa unida al compromís social. És per això que el Grup s'ha convertit en líder en termes d'estalvi

previsional gestionat, amb més de 28.000 milions d'euros i més de tres milions de clients.

Actualment, la companyia cobreix un ampli ventall de necessitats en matèria d'assegurament i previsió, com la protecció davant riscos vinculats amb la vida o el patrimoni dels ciutadans; el complement de les rendes de la seguretat social per afrontar la jubilació, o la repatriació al país d'origen en el cas dels nous residents.

A hores d'ara, el compromís per millorar l'assegurament i la previsió de les persones ha permès a SegurCaixa Holding consolidar-se com un proveïdor

integral de referència en assegurement i previsió per a les famílies espanyoles.

Enguany, a més, la companyia ha presentat el Baròmetre El valor de l'assegurança per als immigrants. Es tracta d'un estudi efectuat a partir de 1.000 entrevistes a persones de diverses nacionalitats, en el qual s'analitzen les principals necessitats i preocupacions dels nous residents. El pes creixent que té aquest col·lectiu dins de l'entitat, amb més de 190.000 clients provinents de quatre continents, s'ha materialitzat en aquest cinquè baròmetre de SegurCaixa Holding, a través del qual, un cop més, vol convertir-se en líder d'opinió del mercat de l'assegurement i la previsió social.

El compromís amb l'entorn social i les necessitats reals dels clients és una prioritat. Per això, la divisió especialitzada en el segment de col·lectius i empreses, VidaCaixa Previsió Social, ha organitzat aquest any tres jornades tècniques en les quals s'han posat en relleu els reptes, les oportunitats i les obligacions del sector assegurador:

- Les claus de la gestió de persones en les organitzacions d'èxit sostingut.
- Previsió Social de directius. Una necessitat inajornable.
- Sistemes alternatius a la retribució tradicional: els actuaris en la gestió de RH.



3. Contribució al benestar de les persones

Creació de riquesa i ocupació

Hi ha dos elements essencials en l'impacte positiu que SegurCaixa Holding genera en la societat: la creació de riquesa i la generació d'ocupació. A través d'això, el Grup contribueix econòmicament i socialment al progrés econòmic i social.

No en va, l'entitat és líder del mercat espanyol en previsió social complementària, amb un creixement de clients sostingut des de la seva fundació, el 1992, fet que li ha permès augmentar la seva dimensió i incrementar la plantilla. Aquest increment en el nombre de clients, més de 3,2 milions actualment, ha permès al Grup continuar augmentant proporcionalment la creació d'ocupació, amb 225 noves incorporacions l'any 2008.

Retorn, la iniciativa solidària de la plantilla de SegurCaixa Holding

Una de les fites més importants de l'organització pel que fa a promoció de la solidaritat és la iniciativa *Tu tries*, creada el 2006 per fomentar el diàleg i la participació social de tots els empleats del Grup. Emmarcat dins del projecte Programa Digues+, *Tu tries* busca implicar la plantilla en el desenvolupament i la planificació d'activitats en els àmbits ambiental i social.

Un cop més, gràcies a *Tu tries*, els empleats de SegurCaixa Holding es converteixen en els protagonistes de les iniciatives solidàries del Grup, bo i liderant l'acció social de la companyia.

La planificació i les decisions de les activitats a les quals cal donar suport es prenen en el comitè de l'equip Retorn, que integra tant personal de Serveis Centrals com d'AgenCaixa. Són aquests professionals els que aproven les causes i projectes, i els qui assignen recursos a cada iniciativa. El 2008 s'han dut a terme un total de 25 activitats, nou més que el 2007, amb una contribució econòmica pròxima als 60.000 euros. Algunes de les entitats amb les quals s'ha col·laborat al llarg del 2008 són la Fundació Síndrome

de Down del País Basc, la Fundació Comtal, l'Associació Espanyola contra el Càncer (AECC), Mags per a l'Esperança, l'AFANOC, Cooperació Internacional, Pallassos Sense Fronteres, la Fundació TV3, l'Asociación Educación Sin Límites i la Fundación Nuestra Señora del Camino.

En referència a les iniciatives socials, SegurCaixa Holding ha posat en pràctica accions relacionades amb la millora de la qualitat de vida i el benestar de les persones al nostre país i la cooperació i desenvolupament de països al Tercer Món, a vegades en estreta col·laboració amb diferents organitzacions solidàries. Com a mostra d'això, cal destacar:

- La cooperació amb la Fundación Virgen del Camino a través del Centre de Dia d'aquesta institució, que s'encarrega d'atendre persones amb discapacitats psíquiques que pateixen retard mental profund. Concretament, s'ha donat suport al projecte de fisioteràpia individual per mantenir i millorar el seu estat físic general, evitar i tractar lesions, normalitzar el to muscular, etc. En definitiva, millorar la seva qualitat de vida i evitar riscos d'exclusió social.
- La col·laboració en la *Guía para nuevos padres con hijos con Síndrome de Down*, editada per la Fundació Síndrome de Down del País Basc. A través d'aquesta guia, els pares poden accedir a informació detallada d'aquest tipus de discapacitat, així com als principals avenços que s'han dut a terme gràcies al suport de professionals, institucions i entitats compromeses amb la societat.

Gràcies a *Tu tries*, els empleats de SegurCaixa Holding són els protagonistes de les iniciatives solidàries del Grup, i lideren l'acció social de la companyia



- La col·laboració en el desenvolupament d'un petit poblet rural situat a les portes del desert del Sàhara, anomenat El Khamlia, i que es troba en situació de pobresa extrema. Juntament amb la Fundación Colegios El Valle, que ha fet donació de material escolar i informàtic, s'ha contribuït econòmicament en la realització d'aquest ambiciós projecte social que persegueix, de fet, un doble objectiu: d'una banda, la construcció i equipament d'una escola i, de l'altra, el suport logístic per a l'aprofitament dels recursos hídrics i la millora de la rendibilitat de la seva horta, castigada per l'escassetat d'aigua. SegurCaixa Holding ha organitzat un concurs de redaccions entre tots els nens dels col·legis de la Fundación, amb una aportació de 5 euros per cada redacció de més de 800 nens participants.
- Enguany s'ha organitzat el primer sopar benèfic amb l'objectiu de reforçar la relació entre tots els empleats de SegurCaixa Holding i recaptar fons destinats a tres entitats diferents: Mags per a l'Esperança, ADA i la Fundación Privada de Nens i Nenes amb Càncer. Aquesta primera trobada ha servit també per presentar el projecte global de Retorn, donar a conèixer al públic assistent la seva finalitat, les activitats desenvolupades, els projectes de futur, etc. Sumant l'aportació desinteressada de cadascun dels 45 assistents i la col·laboració de SegurCaixa Holding, es van recaptar 3.000 euros, que es van repartir equitativament entre les ONG esmentades més amunt.
- Amb motiu de l'arribada de les festes nadalenques, Retorn va posar en marxa diverses iniciatives especialment concebudes per promoure la tasca solidària entre els empleats i recaptar fons, aliments i joguines.

Concretament, a Madrid es va dur a terme la donació al menjador social María Inmaculada i a l'ONG Ningún niño sin juguete, mentre que a Barcelona el menjador social Navas i Càritas van ser-ne els destinataris. Una altra de les iniciatives més destacades va ser el cinema solidari organitzat per als empleats de SegurCaixa Holding i els seus fills. En aquesta jornada de cinema, a més, es va recollir material escolar i es va iniciar els espectadors més petits en temes solidaris. El material escolar que es va recollir es va donar a l'ONG Educación Sin Límites (Barcelona) i a la Fundación Colegios El Valle (Madrid).

Pel que fa a les accions mediambientals, SegurCaixa Holding ha impulsat iniciatives de reforestació amb el suport de la Fundación Apadrina un Árbol, a més de múltiples accions per fomentar el consum responsable i el respecte pel medi ambient entre la plantilla.

En l'entorn dels empleats, el Grup promou les activitats esportives i saludables, com per exemple la participació en curses i esdeveniments esportius solidaris. El Torneig de Pàdel de SegurCaixa Holding destaca entre aquestes activitats. Un altre dels esdeveniments esportius destacats el 2008 és la Cursa de la Dona, en col·laboració amb l'Asociación Contra el Càncer de Mama. A la cursa d'aquest any s'hi van apuntar 12.000 persones, entre les quals hi havia les integrants de la nostra plantilla, amb un únic objectiu al marge de la competició: col·laborar i participar a favor de la causa.

Els equips de futbol de SegurCaixa Holding de Madrid i Barcelona són també un dels exemples de compromís, amb la promoció de l'esport amb més tradició a l'entitat.



3. Contribució al benestar de les persones

Integració laboral de persones amb discapacitat

SegurCaixa Holding també facilita la integració laboral de persones amb discapacitat. En aquest sentit, durant el 2008 l'entitat ha signat un acord amb la Fundació Adecco, mitjançant el qual el Grup es compromet a desenvolupar estratègies i accions a fi d'integrar laboralment aquestes persones.

D'altra banda, i gràcies a la creació del Pla Família, SegurCaixa Holding ha ajudat tres persones amb discapacitat, familiars d'empleats del Grup. Per fer-ho s'han invertit 9.928 euros, que els permetran dur a terme cursos d'ofimàtica de durada anual, a més de sessions de logopèdia, musicoteràpia i suport psicopedagògic. Aquestes activitats han estat consensuades amb la Fundació Adecco, i faran possible que aquestes persones puguin accedir al mercat laboral amb més facilitat.



Participació en l'Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding contribueix al resultat del Grup "la Caixa", i gràcies a això col·labora de manera indirecta en les

activitats que es duen a terme a través de l'Obra Social "la Caixa", amb una inversió que l'any 2008 va arribar als 465 milions d'euros.

Obra Social "la Caixa"

L'Obra Social "la Caixa" és, amb un pressupost de 500 milions d'euros el 2008, l'entitat espanyola que més recursos destina a acció social, la segona d'Europa i la cinquena a nivell mundial. SegurCaixa Holding, mitjançant l'aportació al resultat global de "la Caixa", aporta indirectament part d'aquests recursos.



Presència institucional de SegurCaixa Holding

Les relacions de SegurCaixa Holding no es limiten al sector privat. La participació en institucions i accions públiques es materialitza mitjançant el suport d'iniciatives de col·laboració conjunta. Les entitats amb les quals SegurCaixa Holding participa habitualment són les següents:

- **Edad & Vida:** Edad & Vida és una organització sense ànim de lucre que vetlla per la millora de les condicions de vida de les persones grans. Hi participen empreses, institucions universitàries i associacions, entre les quals es troba VidaCaixa, en qualitat de membre promotor.
- **Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA):** SegurCaixa Holding forma part de l'associació, juntament amb altres entitats asseguradores espanyoles, que suposen el 90% del volum total de primes del sector. La institució, creada el 1963, té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.
- **Genève Association:** Aquesta organització difon la importància del sector assegurador en l'economia a través de la investigació. Està formada pels presidents i consellers delegats de les 80 principals entitats asseguradores a nivell mundial.
- **APD Zona Mediterrània:** Creada per a la formació i informació de directius, l'Associació per al Progrés de la Direcció té com a principal finalitat promoure l'intercanvi d'idees i coneixements entre els directius del teixit empresarial espanyol. VidaCaixa n'és membre associat.
- **Centre del Sector Públic - Sector Privat de l'IESE:** VidaCaixa és patró de l'entitat, creada per promoure i investigar el diàleg entre l'Administració Pública i la Societat Civil.

Relació amb els proveïdors

Proveïdors i satisfacció del client

L'any 2008, SegurCaixa Holding ha treballat amb 1.627 proveïdors. Entre aquests, en destaquen 9 que han percebut més d'un milió d'euros de SegurCaixa Holding pels seus serveis; uns altres 19, entre 300.000 euros i un milió, i 116, entre 50.000 i 300.000. Durant el darrer any, a més, SegurCaixa ha pagat tots els contractes amb els seus proveïdors segons les condicions acordades.

Principals proveïdors per volum de facturació



Els proveïdors en el servei d'assistència a la llar

Tots els proveïdors de SegurCaixa Holding en l'àmbit de les assegurances de la llar poden actuar a partir de les enquestes de satisfacció dels clients a qui presten servei. A més, amb l'objectiu de millorar el servei que els proveïdors ofereixen als clients, la companyia ha posat en pràctica una centraleta virtual que permet monitorar tota l'activitat d'atenció telefònica dels proveïdors. El servei inclou el seguiment de trucades ateses, els temps d'espera, etc. A més, es duu a terme una auditoria diària i continuada per mesurar la qualitat de l'atenció oferta i detectar possibles incidències. Concretament, cada dia s'auditen entre un 5% i un 10% de les trucades, les quals posteriorment són transcrites, revisades i valorades, i en alguns casos generen actuacions preventives per part de la companyia. Aquestes mesures permeten un monitoratge molt estret de l'activitat dels diversos proveïdors, la qual cosa fa

3. Contribució al benestar de les persones

possible treballar conjuntament amb ells, a la recerca de la millora contínua.

Com a novetats per al 2009, SegurCaixa Holding analitzarà la implementació d'un nou programa de *Customer Relationship Management* (CRM) per gestionar els contactes amb els clients. Aquesta nova eina permetrà centralitzar en un únic punt un alt percentatge de les trucades i mails que rep el Grup, cosa que facilitarà la seva anàlisi i l'obtenció de millores.

La política de compres de la companyia ofereix als proveïdors igualtat d'oportunitats en l'accés als serveis, i posteriorment selecciona aquells que millor s'adapten a les necessitats de l'entitat i que segueixen les especificacions que marquen els diversos departaments i àrees.

Pel que fa als compromisos que aquestes empreses externes assumeixen, el Grup inspira la seva actuació en la norma de Compres, Contractació de Serveis i Pagament de Factures del Grup "la Caixa".

Els proveïdors que treballen amb SegurCaixa Holding són empreses solvents i de prestigi, que compleixen rigorosament la normativa legal vigent en matèria de qüestions laborals, mercantils i fiscals, i que respecten els drets laborals

i humans. Això no obstant, i a causa del tipus d'activitat que duen a terme, les empreses proveïdores no suposen cap risc en matèria de drets humans, per la qual cosa SegurCaixa Holding no incorpora aquest criteri en la selecció de proveïdors.

En matèria mediambiental, l'empresa fomenta les pràctiques responsables en la seva cadena de subministraments en serveis generals, a través de la incorporació, en tots els seus contractes, d'una clàusula de compromís amb la legislació mediambiental vigent.

Extensió dels principis responsables als proveïdors en matèria de Serveis Generals

SegurCaixa Holding estén als seus proveïdors els principis que regulen la seva activitat, ja que és conscient de la importància d'establir vincles de confiança i estabilitat per avançar cap a la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient. És per això que, en les relacions amb els seus proveïdors, el Grup vetlla per oferir el millor servei possible.

Respectuosos amb el medi ambient

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Gestió mediambiental de SegurCaixa Holding	SegurCaixa Holding insta la seva plantilla a adquirir bones pràctiques en matèria mediambiental. Per això, cada any s'impulsen noves mesures d'estalvi, com per exemple adaptar els termòstats i la refrigeració.	Mantenir i potenciar el consum energètic responsable a través de noves iniciatives.
	Prenent en consideració la inversió efectuada tant als Serveis Centrals com a AgenCaixa, l'import destinat a recollida, destrucció i reciclatge de paper, piles i material RAEE ha estat de 33.247 euros el 2008.	Millorar el tractament aplicat als residus generats.
	Durant la jornada de Millora del Paisatge d'Oficina 2008, concebuda per eliminar tot el paper innecessari, es van recollir un total de 2.524 kg destinats al reciclatge. Gràcies a la donació d'un euro per cada quilo de paper recollit en aquesta sessió, SegurCaixa Holding ha apadrinat 252 arbres a través de la Fundación Apadrina un Árbol.	Reforçar la comunicació de sensibilització mediambiental.
	Creació de protocols d'actuació sostenible, com la guia de <i>Bones pràctiques per imprimir</i> .	
	Desenvolupament d'una campanya de conscienciació als Serveis Centrals de Barcelona i Madrid, consistent en un petit adhesiu que es col·loca al costat dels interruptors de les sales de reunions, WC i impressores. S'hi pot llegir: Pensa en el medi ambient, per tal que l'empleat els apagui quan no els necessiti, fent així la seva pròpia aportació.	

SegurCaixa Holding i el medi ambient

SegurCaixa Holding manté un ferm compromís amb el medi ambient, i tots els seus empleats l'assumeixen com a propi. Amb aquesta finalitat es desenvolupen iniciatives que pretenen aconseguir l'excel·lència en tots els processos, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de l'activitat empresarial en l'entorn mediambiental. SegurCaixa Holding tradueix aquests principis en accions concretes, i adapta els seus sistemes a un nou model, més sostenible i ecològic.

Compromisos mediambientals

- Garantir el compliment de la legislació i normativa ambiental aplicable a les seves activitats.
- Aplicar principis i bones pràctiques mediambientals en totes les seves actuacions.
- Formar i sensibilitzar l'equip humà, fent-lo partícip de la política mediambiental i prioritant la comunicació i la formació per tal que la gestió mediambiental incumbeixi a tots els membres de l'organització.

3. Contribució al benestar de les persones

- Prevenir actuacions contaminants mitjançant la implantació gradual de les corresponents mesures de millora i la consideració de tots els aspectes necessaris per garantir la protecció del medi ambient.
- Difondre l'operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors de béns i serveis, i assegurar-ne el compliment quan duguin a terme activitats als centres de treball de l'entitat.
- Posar a disposició de totes les parts interessades la llista d'accions mediambientals.

Principis del compromís

Com a punt inicial dels principis assumits per SegurCaixa Holding, cal destacar l'assumpció rigorosa de tots i cadascun dels conceptes que la legislació i normativa ambiental estableix i que són aplicables a l'activitat de l'empresa. A més, SegurCaixa Holding forma i consciencia el seu equip professional, de manera que els membres de la plantilla siguin els líders de la política ambiental de la companyia. Per aconseguir que les seves activitats tinguin el mínim impacte ambiental, es dissenyen mesures de millora d'implantació gradual.



La gestió ambiental a SegurCaixa Holding

Iniciatives ambientals

SegurCaixa Holding ha potenciat la recollida selectiva de residus als Serveis Centrals, mitjançant els recipients i contenidors instal·lats per a plàstic, paper, piles, cartró i altres residus.

Als Serveis Centrals s'hi han instal·lat contenidors de recollida selectiva per a llaunes, gots de cartró i residus orgànics. Una altra de les novetats és l'habilitació d'un dipòsit per a líquids situat a la part lateral del contenidor de plàstic, llaunes i cafè. D'aquesta manera es facilita la feina als serveis de recollida, ja que s'evita deixar-hi gots amb líquid.

Pel que fa a la generació de residus, s'han establert controls de seguiment de consum de paper blanc i paper reciclat, a més del consum d'electricitat i aigua. Altres productes que estan sotmesos a control són els plàstics, les piles i els tòners per a impressores.

S'ha reduït el consum de paper amb l'inici de la implantació d'equips multifuncionals, bo i racionalitzant el parc d'impressores. Tots els equips multifuncionals instal·lats permeten la impressió a doble cara, entre altres avantatges.

S'han instal·lat detectors de presència i polsadors en tots els serveis de WC dels Serveis Centrals de Barcelona amb l'objectiu de potenciar l'ús més eficient de l'electricitat.

Als Serveis Centrals de Madrid s'han contractat els serveis d'un proveïdor específic per al correcte tractament i reciclatge de material RAEE, equiparant el servei al realitzat a Barcelona.

SegurCaixa Holding insta els seus treballadors a adquirir bones pràctiques mediambientals. Per això s'impulsen mesures d'estalvi, com adaptar els termòstats i la refrigeració perquè consumeixin el mínim possible a cada moment, sempre entre els 22 i 25 graus de temperatura. Així s'estalvia energia i es redueix l'impacte mediambiental. S'ha avançat, a més, l'hora a la qual cal desconnectar els sistemes de refrigeració: a les 20 h al juny, juliol i setembre, a les 19 h la primera quinzena d'agost i a les 18 h la segona quinzena. En l'època de jornada reduïda i com a complement d'aquestes mesures, el personal de manteniment s'assegura que, un cop la jornada laboral dels treballadors ha finalitzat, els sistemes funcionin en mode ventilació.

AgenCaixa disposa d'un sistema de recollida i reciclatge confidencial de paper a les seves delegacions.

S'ha reestructurat el servei de neteja nocturn de Serveis Centrals per dur a terme un ús més eficient del consum elèctric necessari. D'aquesta manera s'estalvia un 50% dels recursos energètics d'aquesta franja horària.

El paper reciclat suposa un 38% del total del paper utilitzat a SegurCaixa Holding el 2008.

Durant la jornada de Millora del Paisatge d'Oficina 2008 es van recollir un total de 2.524 kg destinats al reciclatge. Gràcies a la donació d'un euro per cada quilo de paper recollit en aquesta sessió, SegurCaixa Holding ha apadrinat 252 arbres a través de la Fundació Apadrina un Àrbol.

La revista Àrea Informativa ha estat una de les plataformes de comunicació i difusió de les millores efectuades en aquest àmbit.

No s'ha produït cap incident, multa o sanció no monetària per incompliment de la normativa aplicable en matèria ambiental.



3. Contribució al benestar de les persones

Durant el 2008, la despesa en recollida, destrucció confidencial i reciclatge de residus de paper i material RAEE als Serveis Centrals de Madrid ha estat de 5.141 euros. D'altra banda, a Barcelona s'han invertit 25.946 euros en reciclatge de paper, piles i material RAEE. Comptant la inversió efectuada als dos Serveis Centrals i a AgenCaixa, l'import destinat a recollida, destrucció i reciclatge de paper, piles i material RAEE ha estat de 33.247 euros el 2008.

El reciclatge, així com la gestió eficient de recursos, ja forma part de la filosofia i la manera d'actuar de SegurCaixa Holding. El consum més important a l'empresa correspon al paper i l'energia elèctrica. A fi de continuar reduint-lo, es duen a terme estadístiques i controls periòdics de tots dos recursos.

Polítiques de compres i requeriments ambientals a proveïdors

Una de les novetats en matèria ambiental és la difusió del compromís sostenible als proveïdors en l'àmbit dels Serveis Generals, de manera que s'assegura el seu compliment quan aquests proveïdors executin activitats relacionades amb SegurCaixa Holding. D'aquesta manera, l'entitat participa, molt activament, en el canvi social cap a un model de creixement més ecològic i sostenible, promovent el canvi en els proveïdors amb els quals col·labora.

Durant el 2008 es van recollir i reciclar un total de 34.486 kg de paper

Consum intern: Indicadors i iniciatives de millora

	2006	2007	2008
Paper			
Total paper consumit	29,3 t	27,9 t	28,3 t
Total paper consumit per empleat	38,1 kg	37,6 kg	31,8 kg
% d'estalvi (reducció consum) gràcies a millores en l'eficiència	-19%	-1%	-15%
% de paper reciclat sobre el total consumit	7%	47%	38%
Aigua (m³)			
Total aigua consumida	3.179 m³	3.568 m³	3.788 m³
Energia Elèctrica			
* Factor de conversió: GJ per kWh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI.			
Total energia elèctrica consumida	4.644 GJ	5.256 GJ	5.131 GJ

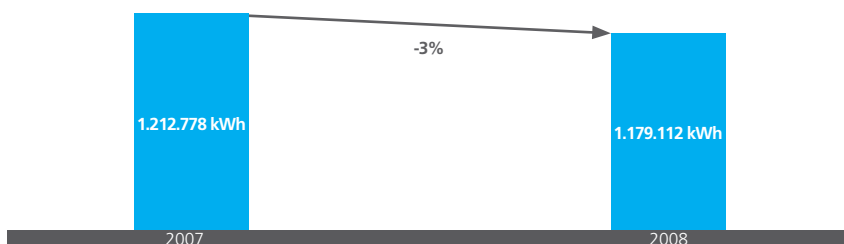
Nota: negatiu significa estalvi = menor consum que l'any anterior.

Energia elèctrica

El 2008 s'han consumit un total d'1.425.221 kWh als edificis de Serveis Centrals, tant a Barcelona com a Madrid. S'han implantat millores tecnològiques per estalviar encara més, i s'ha posat l'accent en la conscienciació del personal, a fi d'implantar hàbits més responsables i sostenibles.



Evolució consum elèctric dels Serveis Centrals de Barcelona (Torre Nord)



Paper

La utilització mixta del paper blanc i el reciclat a les oficines és essencial en la política d'estalvi de paper de la companyia. Durant el 2008 s'han consumit 28 tones de paper. D'aquesta xifra, 11 tones van correspondre a paper reciclat (38%) i 17 tones a consum de paper ECF (paper blanc tradicional).

Reduir, reutilitzar i reciclar

SegurCaixa Holding té un ferm compromís amb les 3 R, una filosofia cada vegada més estesa en la nostra societat i que té com a objectiu aprofitar i utilitzar millor els recursos disponibles per evitar el malbaratament i la generació incontrolada de residus. Per això, l'entitat ha suprimit els blocs de paper de notificació de trucada/visita, i els ha substituït per trucades virtuals.

3.788 metres cúbics, enfront dels 3.568 del 2007.

Gasoil

L'empresa no disposa de grups electrògens propis, la qual cosa es tradueix en un consum de gasoil molt poc significatiu.

Emissions de CO₂

A causa de la naturalesa de la seva activitat, les emissions de CO₂ de SegurCaixa Holding no suposen un impacte rellevant per al medi ambient. Les principals emissions corresponen al consum d'energia elèctrica de climatització de les oficines i, en menys mesura, als desplaçaments dels seus empleats.

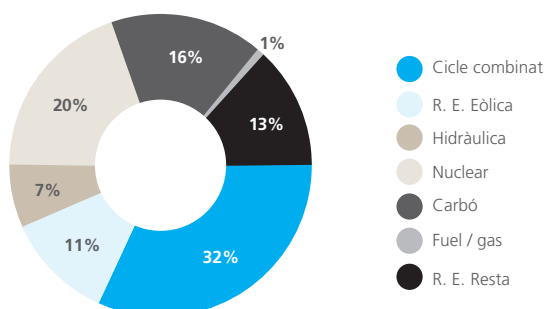
El volum d'emissions indirectes corresponent al consum energètic s'estima, segons criteris GHG Protocol, en 561 tones de CO₂ el 2008, mentre que en referència als desplaçaments, els empleats van recórrer un total de 602.768 quilòmetres, enfront dels 538.207 del 2007. En aquest cas, les emissions associades a aquests desplaçaments, també segons criteris GHG Protocol, s'estimen en un total de 114 tones de CO₂.

Aigua

Els edificis de serveis centrals de SegurCaixa Holding s'aprovisionen directament de la xarxa municipal. El 2008, el consum de l'entitat ha estat de

3. Contribució al benestar de les persones

Cobertura de la demanda anual



Font: REE. Avanç de l'Informe 2008.

R. E.: Règim especial.

Inclou, a més de la demanda peninsular, el saldo exportador d'intercanvis internacionals i el consum de bombament.

Cap a una millor gestió dels residus

La generació de residus ha experimentat, de manera general, una reducció respecte a l'any anterior. Continuant amb els principis que defineixen la seva relació amb el medi ambient, SegurCaixa Holding ha registrat durant el 2008 un total de 34.486 kg de paper per reciclar, enfront dels 34.644 kg del 2007. Pel que fa als plàstics, la quantitat ha estat de 2.545 kg.

Una de les dades destacables si parlem de la gestió dels residus són les piles recollides, malgrat que l'activitat de SegurCaixa Holding no genera aquest tipus de residus. L'origen de les piles reciclades, 24 kg l'any 2008, és domèstic, cosa que suggereix la gran confiança que els empleats tenen en el procés de recollida i gestió de residus de la companyia, així com la facilitat amb què es pot reciclar a les instal·lacions de SegurCaixa Holding.

Conscienciació i sensibilització de l'empleat

Són els empleats els que fan possible que les xifres de l'entitat siguin cada dia més sostenibles i ecològiques. Durant el dia a dia, els empleats han adquirit un seguit d'hàbits i pràctiques que no solament redueixen l'impacte mediambiental del seu treball, sinó que també retallen les despeses de l'empresa.

Dins del treball, per aconseguir la conscienciació de l'empleat cap a una millor gestió mediambiental en la seva feina diària, el 2008 s'han creat protocols d'actuació sostenible, com la guia de *Bones pràctiques per imprimir*, que proposa mesures com imprimir únicament els documents necessaris i fer-ho, sempre que sigui possible, a doble cara o utilitzant paper reciclat.



Residus generats per al seu reciclatge

	2006	2007	2008
Paper (kg)	22.612	35.644	34.486
Plàstic (kg)	896	2.648	2.545
Piles (kg)	23	35	24
Cartutxos de tòner (unitats)	453	381	348

Adicionalment, i amb l'objectiu de promoure una gestió ambiental responsable entre tota la plantilla, es posa a disposició de tots de manera permanent el *Catàleg de Bones Pràctiques Ambientals de SegurCaixa Holding*, el qual s'estructura en diversos apartats:

- Bon ús del material d'oficina: tot i que SegurCaixa Holding es proveeix de materials sostenibles (paper reciclat, sobres multiús, tòner reciclat), cal fer-ne una utilització responsable. En aquest apartat, es recomana imprimir a doble cara aprofitant els papers impresos per una sola cara, imprimir en color només quan sigui necessari, reutilitzar clips i gomes, i evitar l'ús de CD o DVD per a la transmissió de fitxers (es pot fer mitjançant mail o enllaços).
- Gestió i tractament de residus, on es recomana reduir el consum de paper, reutilitzar disquets, cintes de dades, carpetes i material d'arxius, i reciclatge d'ampolles. A més, s'ensenyen les vies de reciclatge per a tòners, plàstic, paper i piles.
- Pel que fa a l'estalvi d'energia, s'aconsella deixar les màquines de climatització en mode ventilació un cop finalitzada la jornada laboral, així com apujar les cortines per aprofitar la llum del sol, o abaixar-les per refrescar l'ambient interior. A més, el document explica que, quan no es facin servir, els llums del WC o de les sales de reunions, així com els equips informàtics, han d'estar apagats.
- A fi de no sobrepassar la xifra suggerida per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) com a consum responsable d'aigua per persona i dia (100 litres), s'insta a informar de qualsevol degoteig d'aixeta. Així mateix es detallen tècniques per consumir menys aigua amb les cisternes de doble polsador.

A més de tot això, SegurCaixa Holding ha llançat una campanya de conscienciació als Serveis Centrals de

Barcelona i Madrid, consistent en un petit adhesiu que es col·loca al costat dels interruptors de les sales de reunions, WC i impressores. S'hi pot llegir: Pensa en el medi ambient, per tal que l'empleat els apagi quan no els necessiti, fent així la seva pròpia aportació.

Finalment, ja des del 2007 s'ha inclòs una recomanació al peu de tots els mails, amb l'objectiu que el missatge no sigui imprès pel receptor llevat que sigui necessari.



4

Resum d'Indicadors



Resum d'Indicadors

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.	5-6
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	8; Informe Govern Corporatiu 2008 (85-86)
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.	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: • 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	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 • La localització de les activitats o canvis produïts en elles: obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions; i • 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)	5-6
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	Informe Anual 2008 (45)
3	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	Pàgines de l'informe
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: • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos a la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzin la memòria	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)
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 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 capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	Informe Govern Corporatiu 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: • Estigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques	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

DIMENSIÓ SOCIAL – Pràctiques laborals i ètica a la feina		Pàgines de l'informe
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
DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans		Pàgines de l'informe
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.	
DIMENSIÓ SOCIAL - Societat		Pàgines de l'informe
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)	
DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte		Pàgines de l'informe
Salut i Seguretat del Client		22-25
Etiquetat de Productes i Serveis		22-25
Comunicacions de Màrqueting		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'AgenCaixa 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		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	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'honestetat, 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'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 del Grup SegurCaixa Holding, s'hi recull l'honestetat, 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 las 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 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-corupció 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			
INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ		Tipus	Pàgines de l'informe Comentaris a l'indicador
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

GLOBAL COMPACT		Pàgines de l'informe
DRETS HUMANS		
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.	
TREBALL		
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
MEDI AMBIENT		
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
ANTICORRUPCIÓ		
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.	

5

Informe de Verificació

El present Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 de SegurCaixa Holding ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la *Guía de Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* del GRI publicada el 2006 i coneguda com G3.

Segons aquesta guia, existeixen uns requisits determinats sobre nivells d'aplicació de la mateixa que s'indiquen en la taula inferior.

Igualment, per a la seva preparació, s'ha seguit la Norma d'Assegurament de Sostenibilitat AA 1000AS (2003) d'AccountAbility. Els principis aplicats són:

- Rellevància: identificació dels assumptes materials o rellevants per SegurCaixa Holding i els seus grups d'interès.

- Exhaustivitat: Relació equilibrada i imparcial entre la comprensió i comunicació dels aspectes materials i l'acció de l'empresa.
- Capacitat de resposta: respostes amb accions concretes als aspectes materials identificats i informe d'aquestes accions.

Al capítol 1 es descriuen les actuacions principals en relació amb la participació dels grups d'interès i les conclusions sobre els assumptes materials o rellevants que més tard es desenvolupen en l'informe.

Així mateix, per facilitar la comprensió de la resposta de SegurCaixa Holding en aquests assumptes, al principi de cada capítol es resumeixen les actuacions de l'any 2008 i els reptes per al 2009.

Desenvolupament de l'estàndard	Nivell de qualificació	C	C+	B	B+	A	A+
	Perfil G3	Informen sobre: 1.1, 2.1, 2.10, 3.1, 3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.17	Informe verificat externament	Reportar de tots els criteris llistats per al nivell C i a més: 1.2, 3.9-3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Informe verificat externament	El mateix requeriment que per al nivell B	Informe verificat externament
	Enfocament de Gestió G3	No es requereix		Enfocament de Gestió per a cada categoria d'indicadors		Enfocament de Gestió per a cada categoria d'indicadors	
	Indicadors de Desenvolupament i suplementaris del sector (G3)	Reportar un mínim de 10 indicadors de desenvolupament incloent almenys un de cada dels indicadors: socials, econòmics i ambientals		Reportar un mínim de 20 indicadors de desenvolupament, almenys un de cada dels indicadors: econòmics, mediambientals, drets humans, treball, societat i responsabilitat de producte		Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement amb respecte al principi de materialitat a) informant a cada indicador b) explicant la raó per a la seva omisió	

5. Informe de Verificació

SegurCaixa Holding considera que l'Informe de Responsabilitat Corporativa reuneix els requisits associats al Nivell A+ d'Aplicació de G3, la qual cosa implica que compleix amb les especificacions associades al nivell A de G3 pel que fa a Perfil, Enfocaments de Gestió i Indicadors d'Acompliment, i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació que han implicat:

- La verificació externa per part d'una firma independent i competent en la matèria, amb normes professionals de verificació.
- El seguiment dels processos de verificació aplicats, descrits en l'informe de l'auditor i que han estat degudament documentats.
- L'avaluació de l'adequació dels continguts i l'estructura de l'Informe

de Responsabilitat Corporativa a allò que s'assenyala a l'estàndard G3 de GRI i la comprovació que el contingut i els indicadors es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard.

- L'existència d'un informe de verificació que inclou les conclusions de l'auditor i que s'adjunta en l'Informe de Responsabilitat Corporativa.

En el Capítol 4 de l'Informe de Responsabilitat Corporativa, sobre Resum d'Indicadors GRI, s'indiquen les pàgines i la cobertura dels requisits, enfocaments de gestió i indicadors. En cas d'omissió dels indicadors centrals d'acompliment, però també dels addicionals, s'indica la pàgina de l'Informe on s'explica la raó de l'omissió, havent tingut en compte el principi de materialitat en aquests casos.



Informe de Revisió Independent



PricewaterhouseCoopers Asesores de
Negocios, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avinguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
Tel.: +34 932 532 700
Fax: +34 934 059 032

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2008 DE SEGURCAIXA HOLDING, S.A.

A la Direcció de SegurCaixa Holding, S.A.

Abast del treball

Hem realitzat la revisió de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 (en endavant, IRC 2008) de SegurCaixa Holding, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant, SegurCaixa Holding) al que assenyala la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors centrals i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers en la seva darrera versió, ambdós corresponents a l'exercici 2008. Així mateix, s'ha revisat l'adequació dels continguts de l'IRC 2008 als principis de la norma AA1000 Assurance Standard 2003 (en endavant, AA1000 AS).

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de SegurCaixa Holding, 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.

Hem portat 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 International Auditing and Assurance Standards 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.

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de SegurCaixa Holding que han participat en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de SegurCaixa Holding per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades presentades a l'IRC 2008.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades durant l'exercici, en funció de l'enteniment de SegurCaixa Holding dels requeriments dels grups d'interès.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2008 al que assenyala la Guia G3 de GRI i als principis de la norma AA1000 AS. Comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, en la seva darrera versió, inclosos a l'IRC 2008 es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard i que s'indiquen els no aplicables i 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 centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, corresponents a l'exercici 2008, inclosa a l'IRC 2008 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de SegurCaixa Holding.
- Contrast que la informació financera continguda a l'IRC 2008 no contradiu cap informació rellevant subministrada per SegurCaixa Holding 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 pot entendre's 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).

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'IRC 2008 de SegurCaixa Holding conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis de la norma AA1000 AS i amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Recomanacions

Adicionalment, hem presentat a la Direcció de SegurCaixa Holding les nostres recomanacions de millora en relació als procediments establerts per a la preparació de la informació inclosa en el seu IRC. Les recomanacions més significatives es refereixen a:

- a. Consolidar l'estratègia de RC, prioritzant els diferents projectes i desenvolupant indicadors de RC a incloure dins del Quadre de Comandament Integral de SegurCaixa Holding i elevar-la per a la seva aprovació per part del Consell d'Administració.
- b. Seguir avançant en el sistema de recopilació de la informació mediambiental actualment no disponible.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.



Arturo Derteano
Soci

22 de maig de 2009

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

Jesús M^a García Martínez
Subdirector d'Organització i Recursos Humans
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 31 / Fax: 93 298 90 04

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 2008
Informe de Responsabilitat Corporativa SegurCaixa Holding 2007

SegurCaixa Holding, S.A.

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

