INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA 2007

CAIFOR

INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA

2007

CaiFor

ÍNDEX

01 Carta del President 5

02 Fidels als nostres compromisos amb la gestió responsable 8

03 Eixos prioritaris en la relació amb els clients 20

04 Orientats als clients 34

05 Un bon lloc per treballar 50

06 Compromesos amb l'entorn ambiental i la societat 76

07 Resum d'indicadors 92

08 Informe de verificació 104

09 Informe de revisió independent 106

President del Consell d'Administració del Grup CaiFor
RICARD FORNESA

01

CARTA DEL PRESIDENT

És un motiu de satisfacció presentar el nostre segon Informe de Responsabilitat Corporativa corresponent a l'any 2007, en el qual fem balanç de la gestió responsable efectuada en la nostra activitat d'assegurament i previsió social.

Aquest informe, que ha estat verificat externament per un expert independent, compleix els indicadors establerts pel Global Reporting Initiative (GRI-3) en el seu nivell de màxima exigència (A+) i constata l'avanç en l'acompliment responsable de CaiFor amb els seus públics d'interès, en l'àmbit econòmic, social i ambiental.

La dimensió econòmica de CaiFor el 2007 ha estat marcada fonamentalment per la integració a Criteria CaixaCorp, el holding que aplega les companyies participades pel Grup "la Caixa" i que va començar a cotitzar en borsa l'octubre del 2007, i per l'entrada en el ram d'automòbils amb l'innovador producte SegurCaixa Auto, el qual ha aconseguit donar cobertura a més de 30.000 automòbils en menys de nou mesos.

Pel que fa a la gestió responsable, aquesta ha rebut un impuls el 2007 per part de l'organització, amb diverses iniciatives corporatives, entre les quals destaca el procés dut a terme per a la definició i transmissió interna dels valors corporatius –Qualitat, Confiança i Dinamisme– al conjunt d'empleats de l'organització.

A més, l'any 2007 CaiFor ha continuat esforçant-se per millorar la seguretat i la transparència en les relacions amb els seus clients, el desenvolupament i aplicació de criteris sostenibles en la gestió de les seves inversions, la millora de l'accessibilitat i innovació en el desenvolupament de nous productes d'assegurances i de previsió social, i la promoció professional i personal dels seus empleats.

Per millorar la transparència i la informació facilitada als clients, CaiFor ha posat en marxa un ambiciós projecte emmarcat en la iniciativa "La Qualitat Som Tots".

Respecte a la gestió sostenible i solvent del negoci, CaiFor planifica les seves decisions d'inversió mantenint com a model d'actuació marc els principis bàsics promoguts per les Nacions Unides per mitjà del Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (conegut com a PRI). A més, CaiFor ha continuat col·laborant en el marc del Projecte Solvència II, una iniciativa d'àmbit europeu destinada a millorar el control i el mesurament dels riscos, tant de mercat, com d'operacions, crèdit i liquiditat, avançant-se així a l'obligatorietat de dur a terme aquests càlculs, previstos a partir de l'any 2012.

Un altre dels fets rellevants del 2007, a més de l'entrada de CaiFor en el ram d'automòbils, ha estat el llançament de nous productes d'assegurament i previsió social, amb la qual cosa CaiFor s'ha consolidat com un operador global d'assegurances que ofereix respostes als més de tres milions dels seus clients particulars i més de 26.000 empreses i col·lectius en matèria d'estalvi, previsió i protecció.

Finalment, el 2007 CaiFor ha continuat promovent el desenvolupament personal i professional de totes les persones que treballen a l'organització, fomentant la flexibilitat laboral, la formació, la seva sensibilització envers el medi ambient i la seva implicació i participació en accions de solidaritat en benefici de la societat.

En aquest Informe de Responsabilitat Corporativa, hi recollim l'esforç dut a terme el 2007 per part de CaiFor en gestió responsable, i el nostre desig és que la informació que hi aportem serveixi per refermar el nostre acompliment econòmic, social i ambiental.

02

FIDELS ALS NOSTRES COMPROMISOS AMB LA GESTIÓ RESPONSABLE

CaiFor

FIDELS ALS NOSTRES COMPROMISOS AMB LA GESTIÓ RESPONSABLE

CaiFor 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 són sempre presents en totes les actuacions de l'organització, alhora que en constitueixen l'eix de referència i es converteixen en la clau del seu model de gestió.

Aquests tres valors centrals conformen la identitat de CaiFor i a través d'ells es creen dia a dia veritables vincles de relació entre els empleats, els clients, l'entorn i la societat.

ELS VALORS DE CAIFOR

Confiança, Qualitat i Dinamisme són els tres valors que defineixen CaiFor: *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'adaptació a les necessitats dels clients i els principals canals de distribució (les oficines de "la Caixa" i els mediadors).

Aquests tres valors estructuren els comportaments habituals de tots els empleats, ja que permeten a tot l'equip humà del Grup identificar-s'hi, tot interioritzant-los i integrant-los en les seves actuacions.

Arran de l'inici d'un projecte per a la seva identificació i definició el 2006, després d'un procés de consulta en el qual va participar un conjunt ampli i heterogeni d'empleats provinents de totes les àrees, l'any 2007 el Grup va dur a terme el projecte *"Els valors de CaiFor"*, una campanya de transmissió a nivell intern per garantir el coneixement i comprensió dels valors corporatius de la companyia entre tots els empleats.

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 CaiFor. La confiança es guanya dia a dia, es basa en la credibilitat i es fonamenta en la seguretat i fiabilitat dels productes i serveis comercialitzats, bo i oferint la millor relació entre valor i esforç, amb solvència en la gestió. En aquest sentit, CaiFor aspira a aconseguir en tot moment les cotes més altes 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, proper, 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, CaiFor 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" i dels mediadors, tot aportant un alt valor afegit.

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

CaiFor fa servir 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 posar-se al seu lloc per tal d'interioritzar de la manera més eficient possible 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, bo i comprometent-se amb la feina i desenvolupant amb eficiència cadascuna de les tasques.

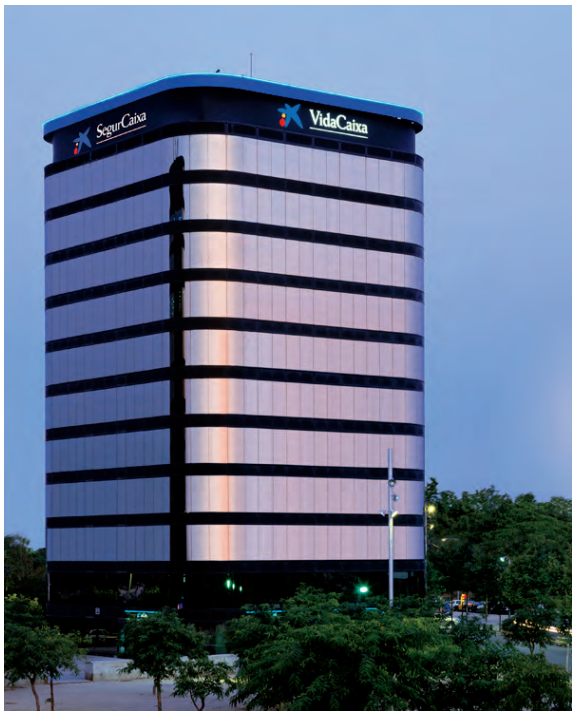
DINAMISME

CaiFor 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 aconseguir-ho, CaiFor 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 puntual de la feina d'assegurament, els esforços s'orienten a 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 CaiFor 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 CaiFor 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 CaiFor i estableixen els vincles de relació entre l'organització, els empleats, els clients i la societat.

CLIENTS

Confiança

- Més de tres milions de clients individuals, tant d'Espanya com de la resta del món, han dipositat la seva confiança en els serveis de CaiFor.
- Més de **350** multinacionals, **190** organismes públics i **20** empreses que cotitzen a l'IBEX 35 són clients del Grup.
- Cinc anys d'antiguitat mitjana dels clients.
- L'empresa no ha registrat cap fuga de dades ni ha rebut cap resolució contrària per violació de la intimitat del client.
- Les inversions efectuades en fons d'inversió del Grup CaiFor han passat la verificació SRI durant l'exercici 2007.

Qualitat

- Gràcies a la proximitat de les més de **5.465** oficines de "la Caixa", CaiFor garanteix l'accessibilitat dels seus clients als productes i serveis que comercialitza.
- Prop de **300** assessors comercials especialitzats en la venda de les assegurances i plans de pensions, conformen la xarxa de vendes d'AgenCaixa.
- Els clients de plans de pensions de VidaCaixa poden accedir a diferents serveis als més de **8.000** caixers automàtics que "la Caixa" té repartits per tot el territori espanyol.
- **60.130** enquestes de satisfacció efectuades a clients atesos per sinistres de la llar, dels quals més d'un **97%** es va mostrar satisfet amb els serveis obtinguts.
- SegurCaixa Auto va ser reconeguda com la millor assegurança d'automòbil del mercat en amplitud de cobertures, segons arpem.com.

Dinamisme

- **221.000** clients de CaiFor són nous residents, dada que suposa més d'un 7% de la base total.
- CaiFor ha dut a terme el llançament de cinc nous Plans de Pensions i EPSV Individuals Garantits que incorporen atractius incentius comercials.
- VidaCaixa va ser la primera entitat del mercat espanyol que comercialitza un PIES, la nova assegurança de vida-estalvi sorgida de l'última reforma fiscal.
- Amb el SegurCaixa Auto, CaiFor ha entrat l'any 2007 en el negoci de les assegurances d'automòbil, i al final de l'exercici ha acumulat més de **30.000** pòlisses.

EMPLEATS

Confiança

- **742** empleats formen l'equip humà de CaiFor. D'aquests, el **60%** pertanyen als Serveis Centrals i el **40%** a AgenCaixa, la xarxa d'assessors comercials especialitzats del Grup.
- **33%** d'homes i **67%** de dones.
- **39** anys d'edat mitjana de la plantilla.
- **10** anys d'antiguitat mitjana.
- El **94%** de la plantilla treballa amb un contracte laboral fix.
- El **26%** de l'Equip Directiu i la Línia Intermèdia de CaiFor està format per dones.

Qualitat

- La mitjana de satisfacció global dels empleats del Grup se situa en **3,4** punts en una escala del **0** al **5**.
- El **63%** de la plantilla de Serveis Centrals va participar en les enquestes semestrals de mesurament de la qualitat del servei prestat pels diferents departaments del Grup.
- **774** propostes de millora presentades pels empleats.
- **1.025.000** euros invertits en formació interna.
- **655** empleats han participat en activitats de formació interna.
- El **100%** de la plantilla està subjecta a retribució variable sobre la base del compliment d'objectius individuals o del Grup.
- El 2007 es va iniciar l'ambiciós projecte *"La Qualitat Som Tots"*, amb el qual el Grup busca mantenir i fins i tot reforçar l'aposta per oferir el millor nivell de qualitat de servei del mercat als seus clients.

Dinamisme

- **60** persones noves incorporades a CaiFor. El **68%** dels nous llocs de treball han estat assignats a dones.
- **1,5** milions d'euros invertits en serveis i beneficis socials per als empleats.
- Amb el nou projecte *CaiFor Innova*, que implica tota la plantilla, es pretén incorporar la innovació en la cultura del Grup de manera permanent i perdurable.

ENTORN MEDIAMBIENTAL I SOCIETAT

Confiança

- **30.241** euros invertits per millorar la recollida de materials i facilitar la destrucció confidencial i reciclatge dels residus de paper.
- Mitjançant la contribució al resultat global de "la Caixa", CaiFor duu a terme una aportació indirecta als recursos destinats a l'Obra Social, que el 2007 ha assolit la xifra de **400** milions d'euros.
- Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima transparència amb la societat, CaiFor publica anualment un Informe de Govern Corporatiu, que es troba disponible a la seva pàgina web i en l'Informe Anual.

Qualitat

- El fort compromís de CaiFor amb la societat ha permès a l'entitat convertir-se en el líder a Espanya en termes d'estalvi de previsió gestionat, amb més de **27.000** milions d'euros gestionats i més de tres milions de clients.

Dinamisme

- Després de la implantació del paper reciclat el 2006, l'ús d'aquest tipus de paper ha representat el **47%** del total de paper consumit l'any 2007.
- **2.777** quilograms de materials recollits per al seu reciclatge i la mateixa quantitat en euros, destinada a la Fundació Apadrina un Arbre, va ser el resultat de la Celebració del "*Dia de la millora del paisatge d'oficina*".
- **16** activitats diferents desenvolupades i gestionades a través del programa *CaiFor Solidari* en l'àmbit social, ambiental i de les persones, amb una contribució total per part del Grup de més de **24.000** euros.

BALANÇ ECONÒMIC DE CAIFOR

CREIXEMENT

- Més de **27.000** milions d'euros en recursos gestionats totals.
- **2.785** milions d'euros en primes i aportacions.
- **160** milions d'euros de resultat net consolidat del Grup.
- **3.093.030** clients individuals.
- Més de **26.000** clients corporatius.

RENDIBILITAT

La rendibilitat és un altre factor clau sobre el qual se sustenta el balanç econòmic de CaiFor, que ha evolucionat positivament de manera paral·lela a la solvència.

- El ROE consolidat de CaiFor (resultat atribuït / fons propis mitjans) s'ha situat en el **38,3%**.

SOLVÈNCIA

La prudència i la diversificació defineixen la política de riscos de CaiFor, la qual cosa es tradueix en un bon nivell de solvència que supera els requeriments legals exigits.

- La Ràtio de Solvència s'ha situat en un **1,2**.

EFICIÈNCIA

L'eficiència, a més de la solvència i la rendibilitat, és una altra de les claus sobre les quals es fonamenta el creixement de CaiFor.

- La Ràtio d'Eficiència s'ha situat en un **20,5%**.

DIÀLEG AMB ELS GRUPS D'INTERÈS

ELS GRUPS D'INTERÈS DE CAIFOR

Els grups d'interès de CaiFor es troben reconeguts institucionalment i representats en els seus òrgans de govern, per la qual cosa els seus interessos generals són defensats des dels òrgans de decisió més alts del Grup. Això no obstant, els seus interessos particulars estan inclosos en el seu model de gestió de la Responsabilitat Social, el qual reconeix com a grups d'interès els empleats, els clients, l'entorn mediambiental i la societat.

En les interrelacions amb cadascun d'aquests grups d'interès, s'hi mantenen sempre presents els valors corporatius del Grup: Confiança, Qualitat i Dinamisme.

EL MODEL DE GESTIÓ

Per a CaiFor, la Responsabilitat Corporativa és la manera de gestionar el negoci en relació amb tots els seus grups d'interès: empleats, clients, entorn mediambiental i societat, i consisteix a actuar d'acord amb els seus valors corporatius, més enllà fins i tot de les exigències legals. En aquest sentit, la gestió de la Responsabilitat Corporativa és responsabilitat de totes les àrees i departaments de l'entitat.

Aquest model de gestió de CaiFor busca l'equilibri entre el creixement econòmic del negoci i la satisfacció de les expectatives dels seus grups d'interès. A mesura que l'organització és capaç de generar un impacte positiu amb la seva activitat, aconsegueix consolidar la seva relació amb aquests i garantir-ne el desenvolupament sostenible.

L'any 2007 s'ha continuat treballant en el procés d'identificació d'indicadors per al seguiment i millora de la gestió responsable de CaiFor, iniciat en l'exercici anterior. Per garantir la coherència en l'aplicació d'aquests indicadors i avaluar que es compleix l'objectiu estratègic de ser una empresa compromesa i responsable, aquests indicadors, un cop definits, hauran de ser incorporats al sistema de Quadre de Comandament Integral de l'organització.

L'ORGANITZACIÓ DE RSC A CAIFOR

A CaiFor, l'estratègia de RSC prové directament de la Direcció del Grup i involucra tot el Comitè de Direcció en la seva definició general.

Addicionalment, la Direcció d'Organització i Recursos Humans, que es recolza per a la seva execució en l'equip de suport a la Direcció General, té entre les seves responsabilitats liderar el bon acompliment en matèria de Responsabilitat Corporativa i la implementació de les accions derivades de la política general del Grup.

Així mateix, cal destacar que tant la Direcció de Comercial i Màrqueting com la de Servei al Client també participen en aquest lideratge, per assegurar la integració de les demandes i necessitats dels clients del Grup en aquest acompliment.

PRINCIPALS AVANÇOS EN LA GESTIÓ RESPONSABLE L'ANY 2007

- Verificació de l'Informe Anual de Responsabilitat Corporativa per part d'un expert independent.
- Treball en la definició d'indicadors per al seguiment i millora de la gestió responsable del Grup per tal d'incorporar-los al sistema de Quadre de Comandament Integral.
- Desenvolupament de la campanya de transmissió interna dels valors corporatius, "*Els valors de CaiFor*", per garantir-ne el coneixement i comprensió entre tots els empleats del Grup.
- Disseny i posada en marxa del Pla "*La Qualitat Som Tots*", l'objectiu del qual és incrementar de manera constant el nivell de qualitat de servei dins de l'estratègia del Grup.
- Potenciació dels programes *Digues+* i *CaiFor Solidari*.
- Llançament del projecte *CaiFor Innova*, sorgit al si del Pla "*La Qualitat Som Tots*".
- Desenvolupament de noves iniciatives en aquells àmbits rellevants per als grups d'interès i on hi ha oportunitats per millorar la gestió responsable de CaiFor.

DIÀLEG I ASPECTES RELLEVANTS

CaiFor posa a disposició dels seus diferents grups d'interès un conjunt de canals de diàleg a través dels quals aquests expressen les seves necessitats, inquietuds i expectatives. Entre aquests canals destaquen:

- Els més de 740 empleats de CaiFor i la xarxa de més de 5.000 oficines de "la Caixa".
- Els canals de comunicació interns i externs, com l'oficina d'atenció al client o les enquestes de satisfacció.
- El desenvolupament d'investigacions i estudis sobre les necessitats d'assegurament i previsió de les persones i de les empreses.
- El contacte, la participació i la col·laboració amb institucions i organitzacions empresarials, socials, educatives i mediambientals que desenvolupen o tenen interessos en l'àmbit de l'assegurament i la prevenció.

A partir de l'anàlisi que duu a terme l'entitat de la informació que permeten recollir aquests canals, es dibuixen les línies estratègiques i actuacions per donar-hi la resposta adequada, amb la qual cosa es mitiga l'aparició de riscos i s'optimitzen les oportunitats.

> CAIFOR PUBLICA EL SEU INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA DES DE L'ANY 2005, UN DOCUMENT QUE S'HA REVELAT COM UNA EINA ÚTIL D'AUTODIAGNÒSTIC, JA QUE PERMET AVALUAR LA RESPOSTA QUE L'ORGANITZACIÓ DÓNA A LES NOVES NECESSITATS O EXPECTATIVES QUE MANIFESTEN ELS SEUS GRUPS D'INTERÈS

ASPECTES RELLEVANTS QUE CAL INCLOURE EN L'INFORME DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA DE CAIFOR 2007

Per determinar la materialitat del present informe s'ha utilitzat un mètode que consisteix a:

- Analitzar de manera comparativa –*benchmark*– els temes que reporten altres empreses punteres del sector de l'assegurança i la previsió social complementària. En aquest sentit, s'ha dut a terme un procés de revisió dels principals informes anuals de Responsabilitat Corporativa publicats en l'àmbit nacional i internacional.
- Al mateix temps, s'han revisat els canals de diàleg de CaiFor per identificar els temes considerats rellevants pels grups d'interès.
- D'altra banda, s'ha dut a terme un procés de consulta interna entre les àrees i departaments del Grup que es reporten en el present informe, per tal de conèixer les seves expectatives i identificar els temes més rellevants. En aquest procés hi van participar un total de set àrees, i s'hi han pogut identificar un seguit d'aspectes sobre els quals l'entitat s'ha posicionat:

GENERAL	CLIENTS	EMPLEATS	ENTORN MEDIAMBIENTAL	SOCIETAT
Gestió responsable de CaiFor (43%)	La satisfacció del client: enquestes de satisfacció i gestió de consultes i reclamacions (43%)	Conciliació de la vida laboral i familiar (29%)	Gestió ambiental (43%)	La contribució de CaiFor al desenvolupament econòmic i social per la seva capacitat de generar ocupació i inversions (57%)
Govern Corporatiu (29%)	Criteris ètics en la gestió d'inversions (43%)	Igualtat d'oportunitats entre homes i dones (14%)	Impacte ambiental directe de l'activitat de CaiFor (29%)	La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió social de CaiFor (14%)
	Innovació tecnològica com a element clau de la qualitat del servei (29%)	Integració laboral de persones amb discapacitat (14%)	Formació i sensibilització ambiental (14%)	Presència i participació de CaiFor en la societat: *CaiFor Solidari* (14%)
	Respecte a la intimitat i confidencialitat dels clients (14%)	Serveis i beneficis socials per als empleats (14%)		
	Ètica i transparència de la informació comercial (14%)			

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

03

EIXOS PRIORITARIS EN LA RELACIÓ AMB ELS CLIENTS

CaiFor

EIXOS PRIORITARIS EN LA RELACIÓ AMB ELS CLIENTS

Seguretat, rigor, fiabilitat, solvència i transparència són els fonaments sobre els quals es construeixen les relacions de CaiFor amb els seus clients. El 2007, el Grup ha superat els tres milions de clients individuals. La seva confiança és el millor aval d'un model de gestió sòlid, basat en el dinamisme per respondre a les seves necessitats, la confiança i la proximitat en el tracte i el compromís irrenunciable per un servei de la més alta qualitat.

SEGURETAT I TRANSPARÈNCIA EN LA RELACIÓ AMB ELS CLIENTS

RESPECTE A LA INTIMITAT I CONFIDENCIALITAT DEL CLIENT

El respecte a la intimitat i confidencialitat del client és escrupolosament observat en el conjunt de l'activitat i les operacions que CaiFor duu a terme. L'any 2007, l'empresa no ha registrat cap fuga de dades ni ha rebut cap resolució contrària per violació de la intimitat del client.

L'entitat, de fet, manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades tots els fitxers de la seva responsabilitat que contenen dades de caràcter personal, i pren les mesures de seguretat informàtica i efectua les auditories necessàries per evitar-ne la possible pèrdua, alteració o tractament no autoritzat.

Per garantir la mateixa eficàcia en el futur, hi ha a més un quadre de comandament de seguretat informàtica en el qual queda recollida tota l'activitat de la companyia referent a la seguretat informàtica i el seguiment que s'hi fa.

	2006	2007
Nre. de fugues de dades	0	0

ÈTICA I TRANSPARÈNCIA DE LA INFORMACIÓ COMERCIAL

A més de complir la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors, CaiFor assumeix el Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO). Sota aquest compromís, l'entitat vetlla per una publicitat i informació comercial exempta d'informacions falses, ambigües, inexactes o exagerades, que puguin conduir a error o a engany.

Transparència en la informació i contractació de productes

L'adequació i idoneïtat dels productes oferts centra gran part dels esforços del Grup per satisfer els clients. La seva opinió i les seves valoracions són imprescindibles per dissenyar productes de qualitat, útils i eficaços per al conjunt de la societat.

> A CAIFOR, L'OPINIÓ I LES VALORACIONS DELS CLIENTS SÓN IMPRESCINDIBLES PER DISSENYAR PRODUCTES DE QUALITAT, ÚTILS I EFICAÇOS PER AL CONJUNT DE LA SOCIETAT

Sota aquest esperit, CaiFor va encarregar l'octubre del 2007 un estudi per valorar l'opinió i el record dels clients de "la Caixa" que havien rebut publicitat de les diferents campanyes comercials que es van dur a terme l'any passat a través del correu postal.

Els resultats d'aquesta investigació han servit per determinar quin impacte tenen les accions de màrqueting directe en els clients, quins aspectes són els més valorats i quins desperten més atenció i motivació, així com per definir quina és la millor manera de comunicar els productes i serveis que ofereix CaiFor.

Arran d'aquest estudi, la nova comunicació que s'envia inclou modificacions basades en els seus resultats. La reducció del nombre d'asteriscos i la inserció d'exemples en els càlculs de les tarifes són alguns dels canvis introduïts en el correu postal com a conseqüència d'aquesta anàlisi.

ACCIONS COMERCIALS PER A CADA PERFIL DE CLIENT

L'any 2007, la Sotsdirecció de Màrqueting i Comercial de CaiFor ha reforçat la funció d'elaboració d'estudis sobre la cartera de clients del Grup. L'objectiu d'aquesta iniciativa és adequar les diferents accions comercials que es duen a terme a cada perfil de client, de manera que s'adaptin al màxim als seus perfils i necessitats, i alhora poder millorar el nivell de coneixement i la cultura financera d'aquests respecte als productes d'assegurament i previsió social.

Transparència en els contractes

Com a companyia orientada a les assegurances per a consumidors i usuaris, CaiFor té un compromís permanent de transparència i rigor amb les persones que dipositen la seva confiança en la firma. En aquest sentit, segueix una política de millora contínua en la informació subministrada als prenedors d'assegurances, tant pel que fa a la fase informativa prèvia com al mateix contracte, que es basa en l'esperit de les Guies de Bones Pràctiques d'UNESPA, la patronal espanyola del sector assegurador.

> CAIFOR POSA A DISPOSICIÓ DE QUALSEVOL CONSUMIDOR O USUARI QUE SIGNA UNA DE LES SEVES PÒLISSES, TOTA LA INFORMACIÓ PER SABER QUIN TIPUS D'ASSEGURANÇA CONTRACTA, QUINA ÉS LA PRIMA QUE HA DE PAGAR, QUINA DURADA TÉ, QUINES SÓN LES COBERTURES I ELS LÍMITS D'AQUESTES, ETC., DE LA MANERA MÉS SENZILLA I EFICAÇ

Prova d'aquest compromís és que, l'any 2007, CaiFor ha dut a terme una revisió de les pòlisses de les principals assegurances de vida, tant en la seva estructura com en el contingut. L'objectiu d'aquesta iniciativa és sistematitzar, simplificar i unificar la informació dels diferents contractes, a fi d'assolir un nivell de claredat que en faciliti la total comprensió per part del prenedor. Això explica que les condicions particulars de cada contracte s'exposin generalment en una sola pàgina, amb un màxim de dues. D'aquesta manera, breu, clara i concisa, la persona que signa el contracte sap exactament quin tipus d'assegurança contracta, quina és la prima que ha de pagar, quina durada té, quines són les cobertures i els límits d'aquestes, etc.

Aquesta claredat en el contracte s'aplica igualment a altres assegurances multirisc que, per les seves característiques –estan conformades per una combinació d'assegurances de diferent naturalesa–, revesteixen més complexitat (Llar, Auto, etc.). En aquests casos, s'insisteix especialment a exposar sense ambigüitats les diferents cobertures incloses, bo i esmentant clarament les exclusions, els límits econòmics i les particularitats de les franquícies.

D'altra banda, i per tal de facilitar al màxim la comprensió de la informació contractual, CaiFor inclou a la seva pàgina web corporativa un glossari de termes i una guia bàsica sobre el contracte d'assegurança.

> A FI D'ASSEGURAR LA MÀXIMA COMPRENSIÓ DE LA INFORMACIÓ CONTRACTUAL, LA PÀGINA WEB CORPORATIVA DE CAIFOR INCORPORA UN GLOSSARI DE CONCEPTES I UNA GUIA BREU SOBRE EL CONTRACTE D'ASSEGURANCES

CLAREDAT EN LA INFORMACIÓ CONTRACTUAL

Com a part del seu compromís de transparència amb els consumidors i usuaris, CaiFor observa, entre altres, els següents aspectes en la informació prèvia a un contracte:

Assegurances anuals renovables: s'informa el prenedor del dret de totes dues parts a no renovar, així com la possibilitat de recalcular la prima en funció del risc (per exemple, en les assegurances de vida i malaltia, l'augment d'edat o l'estat de salut poden encarir la prima).

Assegurances per invalidesa: quan una assegurança cobreix una prestació per invalidesa, malaltia, dependència o accident de l'assegurat, CaiFor sempre especifica clarament els criteris que se seguiran per qualificar el sinistre o determinar el grau de minusvalidesa (sistema públic o criteris propis).

Desistiment: s'informa els prenedors del seu dret de desistiment, quan aquest sigui procedent. Igualment, se'ls facilita les instàncies per a la presentació de queixes o reclamacions, si és el cas.

Qüestionaris de salut: es recorda al sol·licitant la importància de llegir tot el qüestionari, així com de la necessitat de respondre de manera fidedigna. D'altra banda, des del primer moment, el sol·licitant sabrà que aquestes dades es mantindran en fitxers d'alta seguretat, tal com marca la llei.

Assegurances d'estalvi: s'informa el prenedor de l'interès tècnic garantit i les condicions de la garantia oferta. En el cas de Unit Linked, s'informa el prenedor que és ell qui assumeix el risc de la inversió que decideixi vincular al contracte.

PPA i Plans de Pensions: en els Plans de Previsió Assegurats i en els Plans de Pensions, es recorda clarament al prenedor les condicions necessàries per obtenir liquiditat, a partir dels criteris legalment establerts.

Assegurances de la llar: CaiFor ofereix als prenedors una valoració orientativa, a fi d'evitar possibles infraassegurances. De fet, el Grup renuncia a aplicar la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import, circumstància que es comunica clarament als consumidors i usuaris.

PREMI A LES BONES PRÀCTIQUES EN INFORMACIÓ FINANCERA

L'afany de CaiFor per aconseguir la màxima transparència amb les persones que confien en l'entitat li ha valgut la concessió del *Premi a les Bones Pràctiques en Informació Financera*, un reconeixement subscrit per l'Associació Catalana de Comptables i Directius. Aquest premi va ser concedit a CaiFor pel seu Informe Anual de l'exercici 2005. No en va, el Grup duu a terme un procés de millora contínua de tots els informes que publica.

Inversió publicitària de CaiFor

Durant l'exercici 2007, la inversió publicitària total de CaiFor va ser de 4,7 milions d'euros, els quals es van dividir entre campanyes comercials, insercions en revistes especialitzades i anuncis a la premsa, la ràdio i la televisió, a més de bàners a Internet.

CAIFOR EN ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ EL 2007

Els plans de pensions i, sobretot, el nou *SegurCaixa Auto*, llançat el 2007, són els productes de l'empresa que han registrat més presència en els mitjans de comunicació durant l'exercici. En aquest sentit, cal destacar que el llançament a l'abril del SegurCaixa Auto, la nova assegurança amb la qual CaiFor accedia a un nou ram i completava la seva oferta de cobertura per a les famílies, va suposar una inversió important, ja que es va publicitar a través de la televisió, la premsa, la ràdio i Internet. A tall d'exemple, es pot comentar que el SegurCaixa Auto va ser un dels patrocinadors de la final de la Copa del Rei de Futbol, així com de la sèrie de televisió *Hospital Central*.

Com ja és habitual darrerament, la campanya de plans de pensions de final d'any es va promocionar a través dels mateixos canals. D'altra banda, la nova assegurança d'assistència per a pimes i autònoms, *VidaCaixa Salut Pimes*, es va donar a conèixer, entre d'altres, en suplements de diaris de gran tirada, com *El Periódico de Catalunya* i *La Vanguardia*, així com en revistes especialitzades, com *Aseguranza* i *Actualidad Económica*.

Addicionalment, coincidint amb el tancament de cada trimestre, CaiFor presenta els resultats trimestrals i els fets més rellevants, a través de l'emissió de notes de premsa; i anualment, després del tancament de l'exercici, complementa l'exhaustiva nota de premsa de resultats anuals amb les rodes de premsa de presentació de resultats, efectuades pel Conseller Delegat i el Director General.

GESTIÓ SOSTENIBLE DE LES INVERSIONS

APLICACIÓ DE CRITERIS SOSTENIBLES EN LES INVERSIONS

CaiFor es referma en el seu compromís per l'aplicació dels criteris de responsabilitat i sostenibilitat que, segons el seu model de gestió, han d'acompanyar qualsevol procés d'inversió.

El Grup té molt present també el principi de responsabilitat. Basant-se en aquest principi, VidaCaixa es regeix en totes les inversions, dels seus recursos propis i fons de pensions, per criteris ètics, de manera que es disposa de tots els

mitjans a l'abast per evitar la inversió en empreses vinculades als següents grups d'activitat:

- Sector armamentístic.
- Empreses relacionades amb el joc.
- Qualsevol organització que incorri en pràctiques socialment perverses, com el treball infantil, la vulneració dels drets humans, l'explotació en qualsevol de les seves formes o la degradació del medi ambient.

> CAIFOR ES REFERMA EN EL SEU COMPROMÍS PER L'APLICACIÓ DELS CRITERIS DE RESPONSABILITAT I SOSTENIBILITAT QUE, SEGONS EL SEU MODEL DE GESTIÓ, HAN D'ACOMPANYAR QUALSEVOL PROCÉS D'INVERSIÓ

En aquest sentit, cal informar que la gran majoria de les inversions del Grup es concentren en actius de renda fixa pública –és a dir, deute públic– de països de l'OCDE, per la qual cosa no revesteixen riscos rellevants en matèria de Drets Humans. Pel que fa als actius de renda fixa privada, abans de procedir a la seva adquisició, els gestors de VidaCaixa avaluen la seva presència en els índexs de sostenibilitat més reconeguts, com pot ser el DJ Sustainability Index, llista en la qual figuren gran part d'aquests actius. En cas de no formar part d'aquestes llistes, els mateixos gestors comproven cas per cas (via pàgina web, informes, etc.) que l'activitat de la companyia s'efectua d'acord amb els principis d'inversió de VidaCaixa. Aquest mateix procés s'aplica en el cas de les inversions en renda variable.

Pel que fa a la inversió duta a terme a través de fons d'inversió, VidaCaixa efectua una selecció de les inversions que es duen a terme a fi que aquestes compleixin també els principis esmentats anteriorment. Per aconseguir-ho, s'ha establert un protocol que afecta les gestores amb les quals es treballa: totes han d'emplenar un qüestionari en què, de manera expressa, es pregunta sobre la seva política d'aplicació d'aquests principis. Amb aquesta mesura es persegueix que els actius seleccionats s'ajustin plenament a la filosofia d'inversió recollida en el mandat de gestió de cada fons de pensions o cartera de la companyia.

En aquest procés, destaca el *Due Dilligence*. Sota aquest nom es coneix el qüestionari específic que, dins de l'apartat de Sustainable Responsible Investment (SRI), té l'objectiu de conèixer detalladament de quina manera l'entitat avaluada utilitza en el seu procés d'inversió els principis de gestió socialment responsables que VidaCaixa defensa. Durant l'exercici 2007, destaca la inversió de 100 milions d'euros en fons d'inversió que de manera expressa gaudeixen de la verificació SRI.

Juntament amb el *Due Dilligence*, CaiFor posa especial atenció a assegurar que no s'autoritzin inversions que puguin incomplir els requeriments de VidaCaixa i dels mateixos fons de pensions i col·labora activament a fomentar la Inversió Socialment Responsable.

ADHESIÓ ALS PRINCIPIS D'INVERSIÓ RESPONSABLE DE L'ONU

Els criteris ètics que fa servir VidaCaixa a l'hora de planificar les seves inversions s'ajusten als principis bàsics promoguts per les Nacions Unides per mitjà del Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (conegut com a PRI). CaiFor estudia l'adhesió a aquests principis com a projecte a abordar el 2008.

Per mitjà d'aquest contracte voluntari, les empreses que s'adhereixen al PRI es comprometen a observar un seguit de normes d'actuació en totes les seves inversions, totes elles basades en les anomenades Qüestions Ambientals, Socials i de Governança Empresarial (ASG). Els compromisos adquirits són els següents:

- Incorporar les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.
- Ser propietaris de béns actius i incorporar les qüestions ASG a les pràctiques i polítiques de l'empresa.
- Demanar a les entitats en les quals s'inverteix que publiquin les informacions apropiades sobre les qüestions ASG.
- Promoure l'acceptació i aplicació dels Principis en la comunitat global de la inversió.
- Col·laborar en la millora de l'eficàcia en l'aplicació dels Principis.
- Informar sobre les activitats i progressos en l'aplicació d'aquests.

Aquests principis van ser elaborats per un grup internacional d'inversors institucionals tenint en compte la creixent importància de les qüestions ambientals, socials i de governança empresarial per a les pràctiques d'inversió.

GESTIÓ SOLVENT

La naturalesa del negoci assegurador de CaiFor, líder espanyol en matèria de previsió social, implica en molts casos el manteniment de promeses a llarg termini –majoritàriament vitalícies– amb els clients, la qual cosa suposa una gran responsabilitat que CaiFor ha assumit des del seu origen amb entusiasme, eficàcia i total solvència. És per això que CaiFor manté alts nivells de reserves, que superen el nivell mínim legalment exigit, i gestiona les seves inversions basant-se en criteris de rendibilitat i seguretat. La confiança de més de tres milions de clients i els més de 27.000 milions d'euros sota gestió són el millor aval i la confirmació de l'èxit en la gestió solvent de CaiFor. En aquest punt, cal recordar que CaiFor ha heretat la llarga tradició asseguradora de "la Caixa", que es remunta a més d'un segle enrere, amb l'emissió de la primera llibreta pensió el 1905 i que li ha valgut la confiança i el reconeixement al nostre país.

En aquest sentit, i per garantir el control i el bon govern, CaiFor està adherit a les Guies de Bones Pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu emeses per UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores). Addicionalment, CaiFor col·labora en el grup de treball format per a la definició d'un mètode que permeti mesurar amb exactitud el capital exigit a cada asseguradora en

funció del nivell de risc assumit, ajustant-se així automàticament a la situació específica de cada entitat. Amb la participació en el que es coneix com a projecte Solvència II, CaiFor col·labora en la iniciativa europea creada per garantir la viabilitat i sostenibilitat de les companyies asseguradores, transformar el règim de supervisió d'aquestes entitats i valorar millor el capital exigit. Per millorar el control i el mesurament dels riscos, tant de mercat com operacional, de crèdit i liquiditat, Solvència II cobreix tres àmbits:

1. Mesurament d'actius, passius i capital.

2. Procés de supervisió.

3. Requeriments de transparència.

Amb la seva participació en aquesta iniciativa, CaiFor s'avança voluntàriament a l'obligatorietat d'efectuar aquests càlculs, previstos a partir de l'any 2012.

> CAIFOR PARTICIPA DE MANERA ACTIVA EN EL QUE ES CONEIX COM A PROJECTE SOLVÈNCIA II, LA INICIATIVA EUROPEA CREADA PER REFORÇAR LA VIABILITAT I LA SOLVÈNCIA DE LES COMPANYIES ASSEGURADORES

CaiFor ha participat, a més, en el tercer estudi d'impacte quantitatiu de solvència a nivell europeu, QIS3, promogut pel Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS). Aquests estudis són necessaris per a un correcte calibratge dels factors que incidiran en els nous requisits de capital derivats del projecte de Solvència II.

Sens dubte, la participació de CaiFor representa una oportunitat única per comprendre els canvis i implicacions futures del nou sistema en l'entitat.

ACCESSIBILITAT ALS PRODUCTES D'ASSEGURAMENT I PREVISIÓ SOCIAL

SOLUCIONS UNIVERSALS D'ASSEGURAMENT I PREVISIÓ SOCIAL

Atesa l'amplitud i universalitat de l'oferta de productes i serveis que comercialitza CaiFor, en la seva base de clients hi ha persones de tots els perfils d'edat, sexe, estrat sociocultural i país d'origen.

En aquest sentit, el Grup posa a disposició de tots ells una àmplia oferta de productes d'assegurament i previsió social adequats a les seves necessitats específiques, a uns preus competitius i a través de diferents canals de distribució.

El disseny d'aquests productes està pensat per donar resposta a tot el ventall de necessitats. Es tracta de solucions elaborades a la mida de cada segment de clients: infància, gent gran, nous residents, pimes i empresaris autònoms, i grans empreses i corporacions.

CaiFor i la infància

L'activitat asseguradora de CaiFor disposa de productes per a totes les edats i perfils de clients, fins i tot per a la infància. La *Llibreta Futur* és l'assegurança dotal del Grup mitjançant la qual un adult pot efectuar aportacions per generar estalvi a favor d'un menor, amb l'objectiu, per exemple, de finançar estudis, la compra d'un primer vehicle, etc.

CaiFor i la gent gran

CaiFor abasteix la societat de diferents productes d'estalvi amb els quals poder generar un capital per afrontar la jubilació amb més garanties o per complementar les pensions rebudes de la Seguretat Social. Entre aquests destaca la *Pensió Vitalícia Immediata*, una assegurança de rendes dissenyada principalment per a persones majors de 65 anys que desitgen obtenir una renda mensual de manera vitalícia, amb la qual complementar la pensió pública de jubilació, i que gaudeix d'un atractiu tracte fiscal.

A més, i coincidint amb l'entrada en vigor de la reforma fiscal el 2007, CaiFor va ser la primera entitat del mercat a comercialitzar el nou PIES, la nova assegurança d'estalvi creada en aquesta reforma i que gaudeix de beneficioses prestacions fiscals. Actualment, l'oferta de PIES de CaiFor consta de dos productes: el Pla d'Estalvi Inversió - PIES i el Pla d'Estalvi Assegurat - PIES.

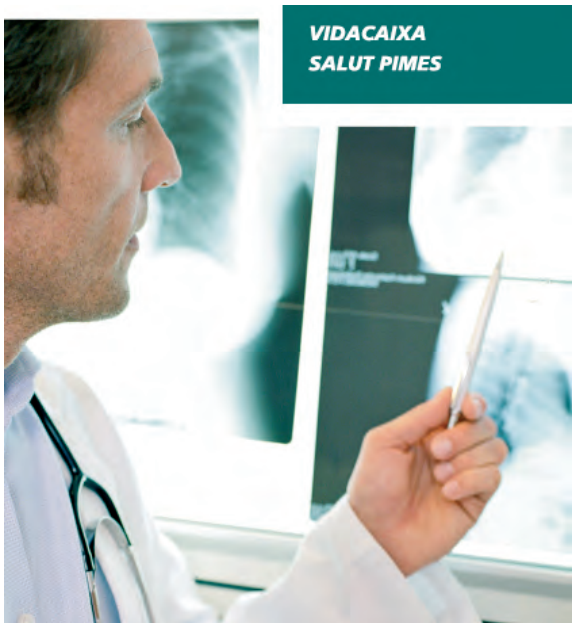
CaiFor i els nous residents

Un col·lectiu que està adquirint cada cop més rellevància dins de la base de clients del Grup és el dels nous residents. En aquest sentit, el nombre de clients és de 221.000, dada que suposa més d'un 7% de la base total. Es tracta d'un col·lectiu en desenvolupament, com ho demostra el fet que des de l'any 2002 ha crescut a un ritme anual mitjà del 40%. Entre els clients de CaiFor hi ha persones provinents de 206 països diferents, entre els quals destaca especialment el pes dels ciutadans originaris d'Amèrica Central i del Sud, del nord d'Àfrica, d'Europa i d'Àsia.

> UN COL·LECTIU QUE ESTÀ ADQUIRINT CADA COP MÉS RELLEVÀNCIA DINS DE LA BASE DE CLIENTS DEL GRUP ÉS EL DELS NOUS RESIDENTS. ACTUALMENT, AQUEST COL·LECTIU SUPOSA UN 7% DE LA BASE TOTAL DE CLIENTS INDIVIDUALS DE CAIFOR I CREIX A UN RITME ANUAL DEL 40%

CaiFor disposa de productes especialment concebuts per a aquest important col·lectiu. Es tracta del SegurCaixa Repatriació i el SegurIngrés, assegurances d'accidents, en les seves modalitats de repatriació i de cobrament de remesa periòdica en cas de defunció o invalidesa, respectivament, que gaudeixen d'una gran acceptació entre aquest col·lectiu.

CaiFor i les Pimes i els empresaris autònoms



Les necessitats en matèria asseguradora pròpies de les Pimes i dels empresaris autònoms són diferents de les dels grans clients corporatius i també de les dels clients particulars. Per aquest motiu, VidaCaixa Previsió Social disposa d'un equip especialitzat dedicat al disseny i la gestió d'assegurances i plans de pensions específicament desenvolupats per a aquest important col·lectiu.

En aquest sentit, el 2007 VidaCaixa Previsió Social va introduir en el mercat el nou VidaCaixa Salut Pimes, una assegurança d'assistència sanitària que no implica la necessitat d'efectuar copagaments i que inclou l'assistència dental, amb una prima molt competitiva.

GESTIÓ MULTICANAL

CaiFor comercialitza els seus productes utilitzant una estratègia bancasseguradora que incorpora, alhora, la multicanalitat. En aquest sentit, el principal canal de distribució a través del qual es poden contractar tots els productes que ofereix el Grup, són les més de 5.000 oficines que "la Caixa" té distribuïdes per tota la geografia nacional.

A més d'aquest canal de distribució, CaiFor disposa d'AgenCaixa, una xarxa de vendes integrada per més de 290 agents comercials especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions.

Pel que fa al negoci col·lectiu canalitzat a través de VidaCaixa Previsió Social, la companyia té una xarxa comercial pròpia, integrada per més de 130 gestors i executius de comptes, especialitzada a oferir als clients col·lectius del Grup aquells productes i serveis que millor s'adapten a les seves necessitats particulars. Aquests consultors presten els seus serveis des de la seu central del Grup a Barcelona i des de la seu de VidaCaixa Previsió Social a Madrid, València i Bilbao. A més d'aquesta xarxa de consultors experts, la companyia disposa d'una àmplia xarxa de contactes entre les principals firmes dedicades a la mediació de productes de previsió social complementària a Espanya i està integrada en la xarxa internacional Swiss Life Network.

> LA COMERCIALITZACIÓ DELS PRODUCTES DE CAIFOR ÉS MULTICANAL, ÉS A DIR, NO SOLAMENT ES DUU A TERME A TRAVÉS DE LA XARXA D'OFICINES DE "LA CAIXA" O D'AGENCAIXA, LA XARXA DE VENDES PRÒPIA DEL GRUP, SINÓ TAMBÉ A TRAVÉS D'INTERNET, DELS SEUS CONSULTORS I MEDIADORS I D'UNA PLATAFORMA TELEFÒNICA. EN DEFINITIVA, ES TRACTA DE CANALS INTERRELACIONATS QUE BUSQUEN QUE SIGUI EL CLIENT QUI TRIÏ EL MITJÀ DE CONTRACTACIÓ MÉS CÒMODE

D'altra banda, i amb l'objectiu de facilitar al nombre més gran possible de clients l'accés a tots els productes, aquests es poden contractar i gestionar a Internet a través del servei de banca *on-line* de "la Caixa", Línia Oberta Web. A tall d'exemple, CaiFor permet als seus clients de plans de pensions consultar diàriament, de manera detallada i actualitzada, la composició de la cartera d'inversió del fons, així com l'evolució de la rendibilitat d'aquest.

A més, des del mes d'agost del 2007, els clients de plans de pensions de VidaCaixa poden accedir, des dels més de 8.000 caixers automàtics que l'entitat financera té repartits arreu del territori espanyol, a la posició global de tots els plans de pensions que tinguin contractats, així com al detall dels moviments produïts en el període, incloent-hi les revalo-racions, traspassos, aportacions, etc. Al seu torn, els clients poden actualitzar des del caixer automàtic la seva llibreta del pla de pensions i imprimir tots els moviments del període desitjat.

Finalment, el Grup disposa també d'un canal de venda telefònic, utilitzat especialment per al SegurCaixa Auto. Amb totes aquestes iniciatives, el Grup CaiFor reforça la seva estratègia per donar resposta a les necessitats dels seus clients, a través de la millora i la innovació constant dels seus serveis.

ACCESSIBILITAT

Gràcies a la proximitat de la xarxa d'oficines de "la Caixa", la xarxa financera més extensa del país, CaiFor garanteix l'accessibilitat dels seus clients als productes i serveis que comercialitza. En aquest sentit, cal destacar que actualment "la Caixa" és present al 100% de les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants, i al 91% de les que en tenen entre 5.000 i 20.000.

Pel que fa a les seves oficines, "la Caixa" té el ferm compromís d'eliminar totes aquelles barreres físiques o sensorials, siguin del tipus que siguin, que puguin representar un obstacle per

a les persones amb necessitats especials. Per això, l'entitat treballa per aconseguir l'objectiu "cota zero" o, el que és el mateix, l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines. Quan això no és possible, s'habiliten rampes de baix pendent o fins i tot plataformes elevadores, si es requereixen.

Totes les oficines noves ja incorporen el concepte de "cota zero". Igualment, "la Caixa" va corregint les mancances d'accessibilitat de les oficines que estan en funcionament, ja que el seu objectiu és aconseguir que el 100% d'aquestes siguin accessibles. A hores d'ara, 4.076 ja ho són, la qual cosa representa un 75% del total.

Pel que fa als caixers automàtics, tots els terminals de l'entitat ja disposen d'un teclat adaptat per a persones amb dificultats visuals, la qual cosa els permet dur a terme operacions bancàries bàsiques. A més, s'estan preparant més de 2.000 dispensadors per millorar encara més l'operativa de persones amb discapacitats visuals. Tots ells disposaran d'un sistema d'àudio pensat i dissenyat per a persones invidents o deficients visuals.

Per acabar, "la Caixa", pionera a Espanya en banca *on-line* accessible, continua afegint noves funcions d'accessibilitat a tots els seus serveis. El 2007 ha adaptat el seu portal a Internet –i 200 pàgines interiors– a les normes per al compliment del nivell AA. CaiFor, per la seva banda, també s'ha marcat com a objectiu per al 2008 aconseguir aquest nivell d'accessibilitat per a la seva pàgina web corporativa.

04

ORIENTATS ALS CLIENTS

CAIFOR

ORIENTATS ALS CLIENTS

SOLUCIONS ADAPTADES ALS CLIENTS

ELS CLIENTS DE CAIFOR

Més de tres milions de persones confien en l'oferta de previsió i assegurament de CaiFor, una xifra que es va assolir a mitjans del 2007. En total, 3.093.030 clients individuals i més de 26.000 clients corporatius, provinents de tot el territori nacional, han trobat a CaiFor una resposta a la mida de les seves necessitats.

> MÉS DE TRES MILIONS DE CLIENTS HAN TROBAT A CAIFOR UNA RESPOSTA A LA MIDA DE LES SEVES NECESSITATS

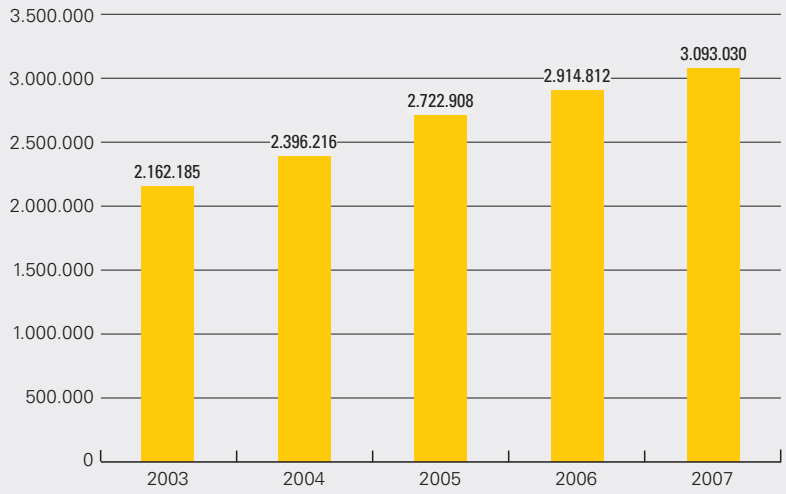
Clients individuals

Des del naixement de CaiFor, el 1992, l'evolució del nombre de clients ha estat constant i progressiva. Durant l'any 2007, s'han incorporat a la seva xarxa de clients 178.218 noves persones. En general, cal destacar que l'antiguitat mitjana dels clients de CaiFor és de cinc anys, si bé això pot dependre molt en funció del producte.

En l'àmbit dels productes per a clients particulars, el perfil del client del Grup està molt diversificat i és molt heterogeni, gràcies a l'amplitud del ventall de productes individuals comercialitzats per CaiFor. Les assegurances de vida-risc són les que acumulen un nombre més gran de clients, seguides pels plans de pensions i les assegurances de vida-estalvi. Les assegurances de no-vida, comercialitzades per SegurCaixa, han mantingut un desenvolupament comercial molt positiu i disposen també d'un nombre significatiu d'assegurats. El principal exponent en aquest segment és la gamma d'assegurances de la llar, les quals donen cobertura a més de 730.000 llars.

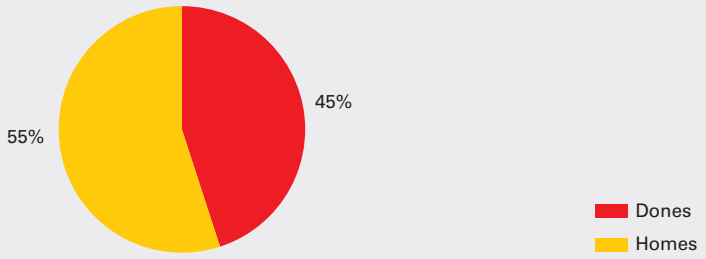
Per edats, la franja de persones amb edats compreses entre 36 i 45 anys és la que més demana aquests serveis. Això no obstant, el perfil de client manté una línia heterogènia, d'acord amb la varietat de cobertures demanades i les solucions específiques en productes i serveis que CaiFor ofereix. És aquesta mateixa diversitat la que motiva l'adaptabilitat i flexibilitat de l'oferta de productes.

Evolució del nombre de clients individuals de CaiFor

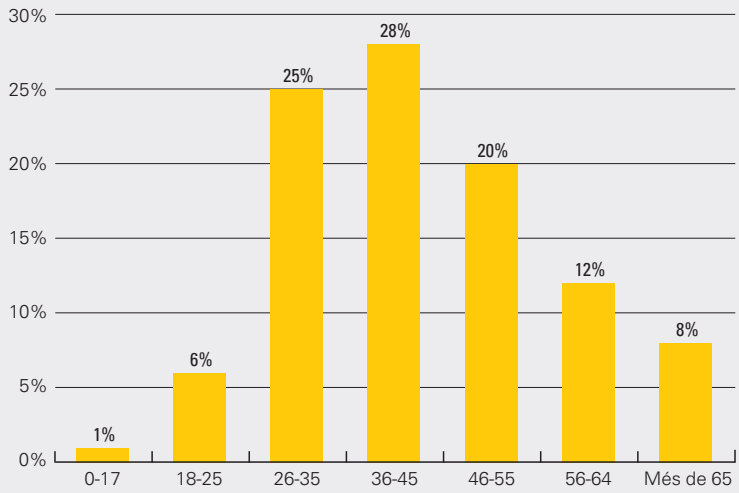


	2006	2007	Creix.
Clients			
Total CaiFor	2.894.219	3.093.030	7%
VidaCaixa	2.628.046	2.800.851	7%
SegurCaixa	735.288	798.405	9%
Clients per tipus de prenedor			
Prenedor empreses	654.601	753.556	15%
Prenedor individual	2.360.709	2.518.597	7%
Clients per tipus de producte			
Productes d'estalvi	1.502.552	1.585.661	6%
Productes de risc	1.854.703	2.052.729	11%
Clients per agrupació de productes			
Assegurances de vida-risc i accidents empreses	361.364	398.853	10%
Assegurances de vida-risc i accidents individual	1.227.698	1.351.129	10%
Plans de pensions individuals	783.949	844.474	8%
Assegurances de salut col·lectives	21.341	56.360	164%
Assegurances de salut individual	21.637	26.312	22%
Assegurances de vida-estalvi i plans de pensions col·lectius	327.618	365.172	11%
Assegurances de l'automòbil	–	30.069	–
Assegurances de la llar	625.583	659.543	5%
Assegurances de vida-estalvi individual	565.969	557.023	–2

Clients de CaiFor, per sexe



Clients de CaiFor, per grups d'edat



Clients empresa i col·lectius

VidaCaixa Previsió Social és la divisió de VidaCaixa dedicada al negoci de les empreses i els col·lectius, i els seus productes estan dissenyats per donar cobertura a les necessitats tant de les grans corporacions i col·lectius com del negoci de les Pimes i els petits empresaris per compte propi.

El nombre total de persones jurídiques registrades com a clients a finals del 2007 superava les 26.000. D'aquestes, més de 22.100 clients corporatius són titulars de pòlisses el prenedor de les quals és una persona jurídica del segment de Pimes, un canal pel qual el Grup està apostant de manera molt decidida en els darrers exercicis i que mostra unes grans mètriques de desenvolupament.

> A MITJAN 2007, LA BASE DE CLIENTS DE CAIFOR VA ASSOLIR LA IMPORTANT XIFRA DE TRES MILIONS DE CLIENTS, DESPRÉS DE MOSTRAR UN SÒLID RITME DE CREIXEMENT DES DE LA SEVA FUNDACIÓ EL 1992

Les més de 4.000 persones jurídiques restants corresponen al negoci de grans corporacions i col·lectius. Entre elles cal destacar més de 20 companyies que formen part de l'IBEX 35, més de 350 multinacionals i 190 organismes públics, els quals converteixen VidaCaixa Previsió Social en l'operador de referència del mercat pel fet d'haver canalitzat un alt volum d'assegurances de vida-estalvi i plans de pensions destinats a complementar la jubilació de més de 360.000 treballadors.

PORTAFOLIS DE PRODUCTES D'ASSEGURAMENT I PREVISIÓ SOCIAL

Amb més de tres milions de clients, CaiFor és líder en el mercat espanyol de previsió social complementària i opera a través de les companyies VidaCaixa i SegurCaixa. A través dels productes que comercialitza, el Grup és un operador global d'assegurances que ofereix als seus clients una resposta integral a les seves necessitats en matèria d'estalvi, previsió i protecció.

VidaCaixa és líder en volum de recursos gestionats d'assegurances de vida i plans de pensions individuals i col·lectius, amb més de 27.000 milions d'euros gestionats.

En l'àmbit de les assegurances de vida-risc, VidaCaixa comercialitza el Seviam, una assegurança que, en cas de mort, es fa càrrec del deute pendent del préstec assegurat pel client, i el Vida Familiar, una assegurança que, en cas de mort, ofereix un capital econòmic. Tots dos productes donen cobertura a més d'1,3 milions d'assegurats. Així mateix, VidaCaixa comercialitza també assegurances de salut, tant individuals com per a Pimes i autònoms. L'oferta inclou assegurances d'assistència sanitària, d'assistència dental i de cobertura de la incapacitat laboral transitòria.

Pel que fa als plans de pensions, VidaCaixa continua amb la seva estratègia consistent a desenvolupar de manera freqüent productes adaptats a les necessitats dels clients i a la conjuntura econòmica del moment. En aquest sentit, el 2007 es van introduir cinc nous productes en el mercat.

D'altra banda, VidaCaixa Previsió Social és la divisió de VidaCaixa dedicada al segment d'empreses i institucions, així com al col·lectiu de pimes i treballadors autònoms. L'oferta co-

mercial de la companyia inclou assegurances de vida-estalvi, vida-risc, accidents i salut, així com plans de pensions d'ocupació, associats i de promoció conjunta. Amb una quota de mercat superior al 17%, l'entitat és líder del mercat espanyol de Previsió Social Complementària Empresarial.

Per la seva banda, SegurCaixa se centra en les assegurances de llar i accidents, i des de l'abril del 2007 en les assegurances de l'automòbil, a través del nou i exitós SegurCaixa Auto. Destaca així mateix la comercialització d'assegurances especialment dissenyades per al col·lectiu de nous residents, com el SegurIngrés o el SegurCaixa Repatriació.

QUALITAT

El compromís de CaiFor amb la qualitat i la satisfacció dels seus clients suposa que el seu ampli ventall de productes i serveis sigui permanentment sotmès a diversos mecanismes de control de la qualitat i de la satisfacció dels clients, els quals permeten al Grup conèixer les opinions d'aquests sobre els productes i serveis que comercialitza. Les reclamacions i suggeriments rebuts, així com les enquestes de satisfacció que s'efectuen periòdicament, són una guia molt valuosa per conèixer les necessitats dels assegurats, les quals evolucionen i es modifiquen constantment.

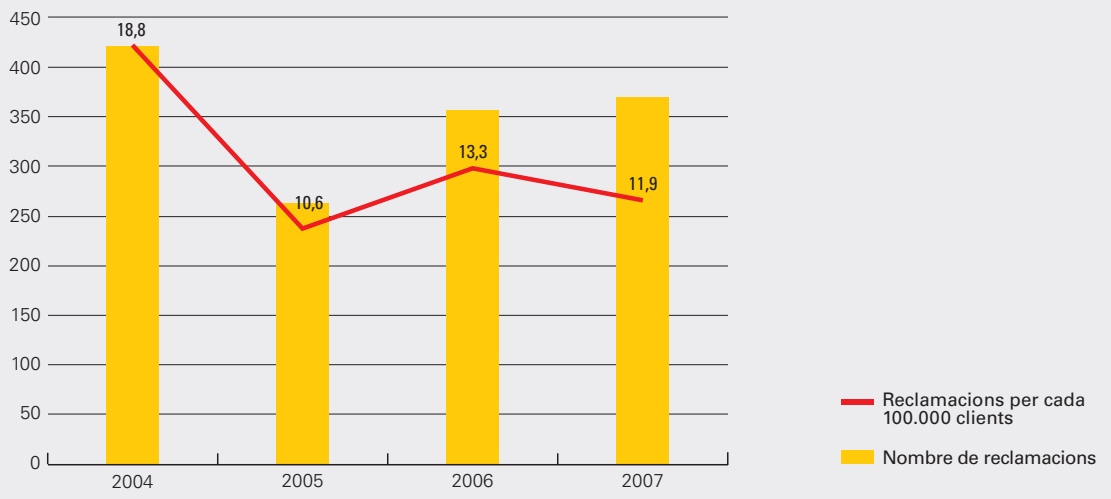
Gestió de consultes i reclamacions

La gestió rigorosa i exigent de les reclamacions formulades pels clients que duu a terme CaiFor, és una clara mostra de la importància que el Grup dóna a la satisfacció permanent de les necessitats dels seus clients. A més d'efectuar un estudi rigorós i una avaluació exhaustiva de cadascuna d'aquestes, es treballa per respondre amb la màxima celeritat, alhora que s'intenta reduir els terminis any rere any. Un cop analitzades, es busquen les solucions per a cada cas a fi de garantir com més aviat millor la satisfacció dels clients i, d'altra banda, s'introdueixen les millores que se'n deriven en els processos del Grup per estendre-les a la resta d'assegurats i partícips.

A més dels canals de consulta i reclamació interns, com les Cartes al Director, el correu electrònic i el telèfon, els clients de CaiFor es poden adreçar al Servei del Defensor del Client d'Assegurances, així com presentar una reclamació davant el Servei de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

> CAIFOR DUU A TERME UNA RIGOROSA I EXIGENT GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS, AMB LA QUAL COSA MOSTRA COM ÉS D'IMPORTANT PER AL GRUP LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

Evolució del nombre de reclamacions

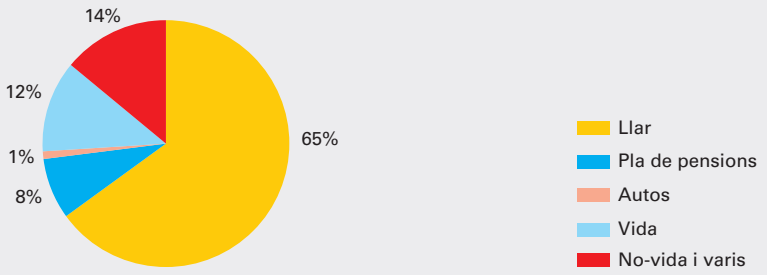


	2006	2007
Nre. de reclamacions presentades davant el Defensor del Client	108	98
Nre. de reclamacions presentades davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions	15	27

Cartes al Director

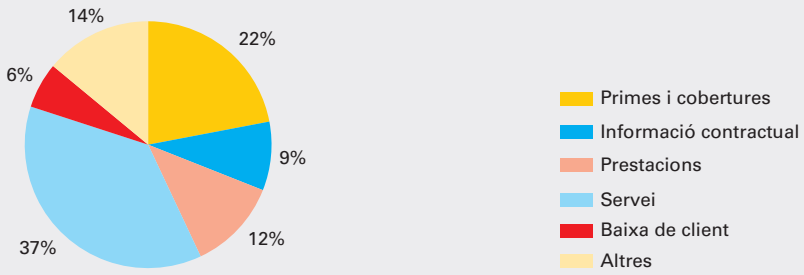
Durant l'exercici 2007 es van rebre un total de 161 Cartes al Director: 6 van ser informatives, 2 d'agraïment i 155 reclamacions, de les quals el 34% van ser declarades procedents, el 22% parcialment procedents i el 44% restant no procedents. En aquest aspecte, cal destacar els exigents terminis de resposta fixats, els quals han suposat que el termini mitjà de resposta de les cartes rebudes el 2007 hagi estat de sis dies naturals.

Total de reclamacions presentades el 2007 per productes



> ELS EXIGENTS TERMINIS FIXATS A CAIFOR HAN SUPOSAT QUE EL TERMINI MITJÀ DE RESPOSTA HAGI ESTAT NOMÉS DE SIS DIES

Reclamacions per motius 2007



EL DEFENSOR DEL CLIENT

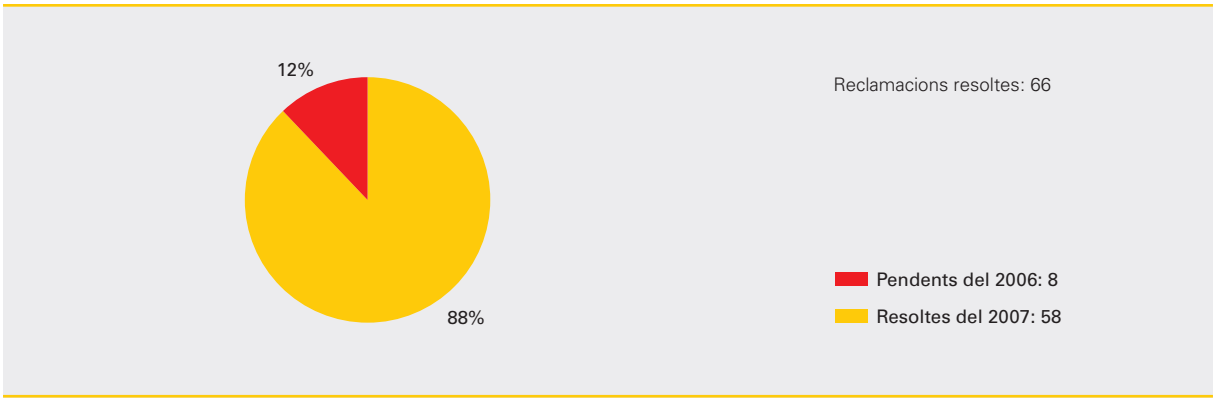
CaiFor és present en l'Informe Anual - Memòria corresponent a l'exercici 2007 elaborat pel Defensor del Client, el qual analitza i desglossa la gestió de les reclamacions a les caixes d'estalvis catalanes. Concretament és present en dos informes, un relatiu a SegurCaixa i un altre a VidaCaixa, en els quals es detalla el funcionament i els estàndards de qualitat que es donen durant el procés de gestió de les reclamacions.

En aquests s'informa que, de les 68 reclamacions rebudes en relació amb l'activitat de SegurCaixa, 58 van ser resoltes el 2007, mentre que en el cas de VidaCaixa, de les 33 reclamacions rebudes, 31 van ser resoltes el 2007.

SegurCaixa: Evolució de les reclamacions entrades

	2005	2006	2007
Total	42	68	68

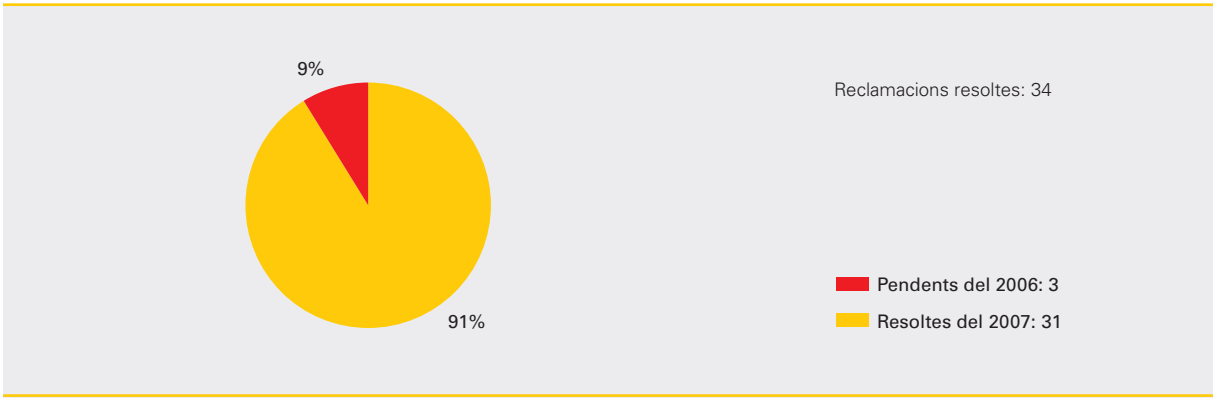
SegurCaixa: Reclamacions Resoltes



VidaCaixa: Evolució de les reclamacions entrades

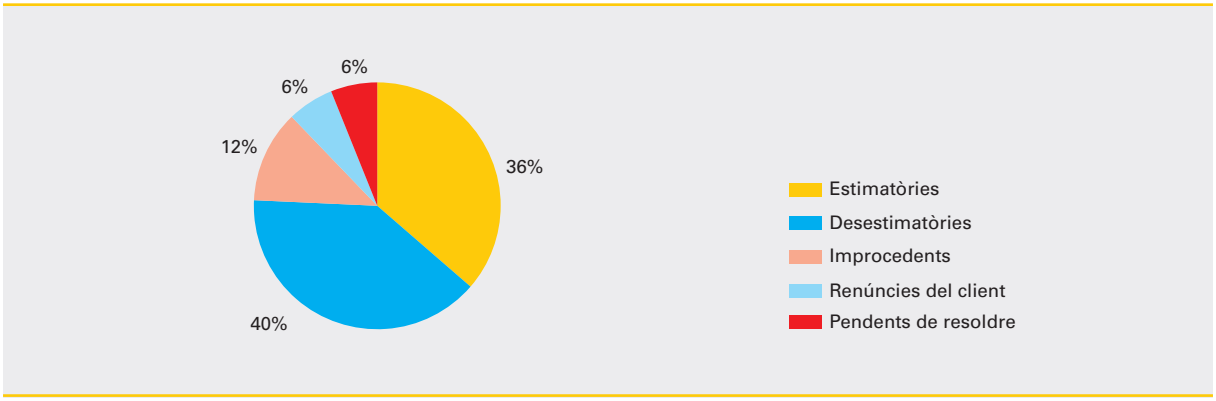
	2005	2006	2007
Total	37	46	33

VidaCaixa: Reclamacions Resoltes



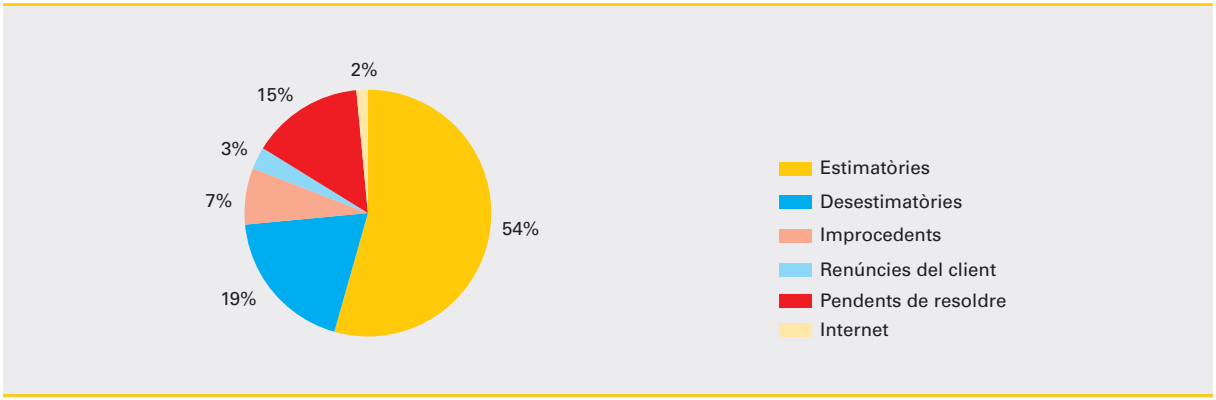
Així mateix, l'informe detalla com, tant en el cas de VidaCaixa com en el de SegurCaixa, en més del 80% dels casos el termini de resolució de les reclamacions des que el Defensor rep la carta fins que s'envia la resolució –termini que comprèn l'enviament de la notificació del client al Defensor del Client, les gestions del mateix Defensor del Client i la intervenció de les mateixes companyies– va ser inferior als dos mesos. Concretament, la mitjana del temps invertit a resoldre reclamacions dels clients a SegurCaixa va ser de 33 dies, mentre que l'Informe de VidaCaixa posa en relleu que el temps mitjà per a aquestes gestions va ser de 39 dies.

VidaCaixa: Reclamacions entrades per tipus



Nota: El 2007 no han existit reclamacions entrada dels tipus: Internet ni Atenció al Client.

SegurCaixa: Reclamacions entrades per tipus



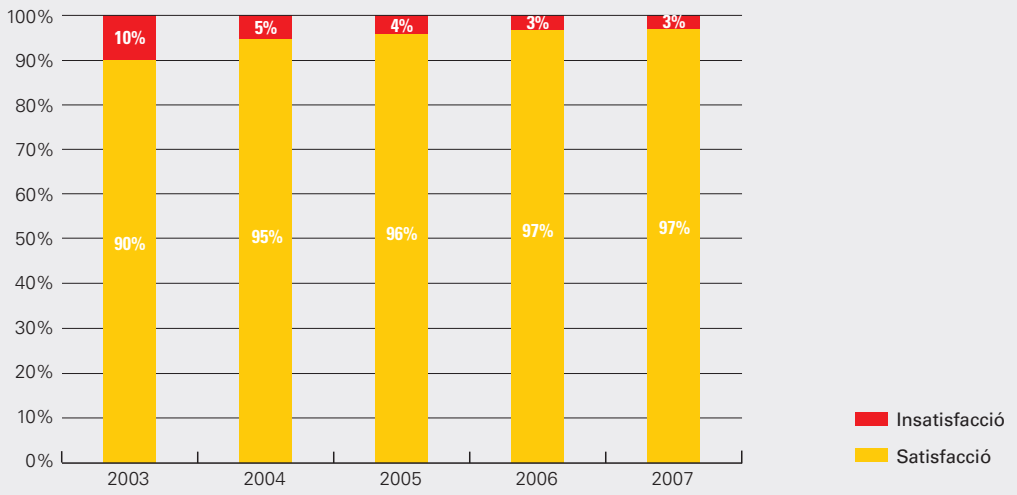
Nota: El 2007 no han existit reclamacions entrada del tipus: Atenció al Client.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

Conèixer el grau de satisfacció del client un cop finalitzat el servei és l'objectiu que persegueix l'entitat a través de les enquestes de qualitat que duu a terme entre els clients que han tingut un sinistre. L'objectiu és que, en el cas dels sinistres de la llar, per exemple, l'entitat pugui conèixer el nivell de satisfacció percebut pels clients i identificar així les possibles oportunitats de millora. En definitiva, escoltar el client i donar resposta a les seves expectatives.

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, són algunes de les qüestions que es plantegen en aquestes enquestes, implantades des de l'any 2003. Any rere any, el seu impacte positiu en el model de gestió de CaiFor reflecteix l'esforç que duu a terme l'entitat per millorar la satisfacció del client. Al llarg de l'exercici 2007, s'han efectuat més de 60.000 enquestes a clients atesos per sinistres de la llar.

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



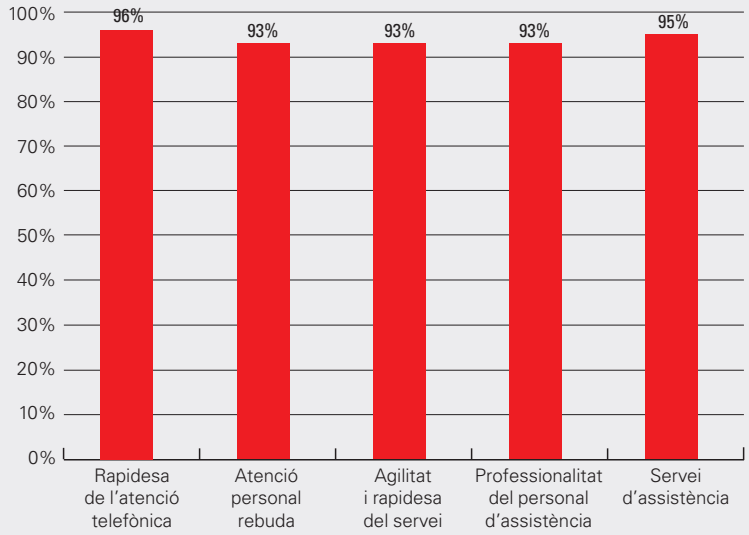
	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre d'enquestes	300	2.805	20.051	46.904	60.130

Però aquest exhaustiu seguiment no es limita a aquest ram d'assegurança, sinó que s'estén a la resta d'àmbits amb l'objectiu d'oferir al client un servei de qualitat en cadascuna de les esferes d'activitat en les quals incideix CaiFor. La valoració del servei prestat pels centres mèdics en els quals els clients passen reconeixements previs a la subscripció d'assegurances de vida, el nivell de servei percebut pels autònoms que han rebut una prestació per baixa laboral o el nivell del servei prestat als mediadors que col·laboren en l'àmbit de negoci de VidaCaixa Previsió Social, en són altres exemples.

Concretament, en l'àmbit d'autos, ram en què el Grup ha entrat a operar el 2007, els nivells de qualitat fixats són molt exigents. Així, per exemple, el 80% de les trucades rebudes s'atenen en menys de 20 segons, el ràtio d'abandonament de trucades no supera el 5%, i s'estableixen procediments d'auditoria per avaluar la qualitat oferta pels proveïdors i la percebuda pels clients –totes les trucades s'enregistren per al seu ús intern– a través de la detecció d'oportunitats de millora.

Després de nou mesos de comercialització, el nivell de satisfacció aconseguit del servei és molt elevat.

Nivell de satisfacció amb el servei prestat en cas de sinistre amb l'automòbil



INNOVACIÓ: UNA REALITAT I UN REPTE

Durant l'exercici 2007, CaiFor ha abordat múltiples projectes i iniciatives que abracen temes estratègics per a l'entitat, com el desenvolupament de nous productes, la seva entrada en nous rams, la millora dels processos existents, l'optimització del servei ofert als canals de distribució i clients, i el desenvolupament professional de la plantilla.

Nous productes i solucions

L'entitat ha posat en marxa una sèrie de nous projectes per adaptar els seus productes i serveis a la realitat dels nous mercats de clients, les seves demandes i les seves necessitats. D'aquest esforç inversor i innovador n'han sorgit diverses noves assegurances i plans de pensions individuals, així com un seguit de millores en els serveis oferts, en els quals s'han involucrat diversos departaments de l'organització.

• CaiFor sobre rodes

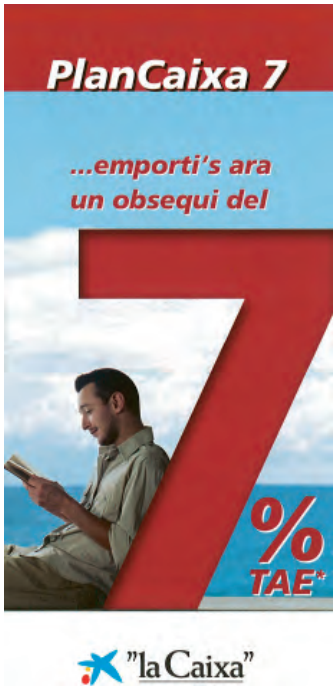
De la mà de SegurCaixa Auto, CaiFor ha entrat en el ram de les assegurances d'automòbil. Aquest és, de fet, un dels passos més importants dins de l'estratègia de creixement de l'entitat i suposa la resposta a una altra de les necessitats dels clients de CaiFor, la qual cosa converteix el Grup en proveïdor integral de cobertura per a les necessitats d'assegurament i previsió de les famílies del nostre país. El 16 d'abril del 2007 es va comercialitzar la primera pòlissa de l'assegurança d'automòbil, la qual al final de l'exercici ja acumulava més de 30.000 pòlisses.

• Un PIES número 1

El 2007, VidaCaixa ha estat la primera entitat del mercat espanyol que posa a disposició dels seus clients un PIES, el nou producte assegurador sorgit arran de l'entrada en vigor de la nova reforma fiscal. Actualment, s'ofereixen dues modalitats del producte: 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.

• Nous productes

Durant el 2007, i com ja és habitual darrerament, l'activitat de CaiFor en l'àmbit dels plans de pensions individuals ha estat molt intensa, amb la reactivació al mercat de cinc nous plans de pensions i EPSV Individuals amb rendibilitat garantida que incorporen atractius incentius comercials. Juntament amb aquests nous plans –PlanCaixa 7, PlanCaixa Futur 18, PlanCaixa Invest 17, PlanCaixa Invest 18 i PlanCaixa 7 Plus–, el Grup ha llançat una nova modalitat de Seviam, l'assegurança de vida-risc vinculada a préstecs hipotecaris i personals, i ha posat en marxa una nova modalitat de Pensió Vitalícia Immediata (PVI).



• CaiFor cuida la gamma salut

També és important destacar la creació de noves assegurances dins de la gamma de salut. Concretament, destaca la presentació per part de CaiFor del VidaCaixa Salut Pimes, la seva nova assegurança d'assistència sanitària per a Pimes i autònoms.

Millora constant del nivell de qualitat oferta als nostres clients: el Pla "La Qualitat Som Tots"

El 2007, CaiFor ha dut a terme el disseny i la posada en marxa de l'ambiciós Pla "La Qualitat Som Tots", que té com a objectiu incrementar de manera constant el nivell de qualitat de servei del Grup.

Aquest pla, que integra un ampli nombre de projectes, involucra gran part de la plantilla i suposa, de fet, una important inversió de recursos humans, tecnològics i econòmics. Malgrat l'ampli espectre de projectes que el componen, entre aquells que ja han ofert resultats durant el 2007 cal destacar-ne:

- El desenvolupament d'un nou sistema d'informació de suport per a la venda d'assegurances a les oficines de "la Caixa" que millora la versió anterior, ja que aporta homogeneïtat, simplicitat, traçabilitat, ergonomia i enfocament al client.
- El disseny d'un projecte per potenciar totes les eines de l'oficina relacionades amb l'activitat asseguradora.

Tecnologia R+D

Avui dia, la tecnologia és més que una eina per aconseguir l'excel·lència en la qualitat dels productes i serveis oferts. Durant l'exercici 2007, la inversió en tecnologia es va vehicular a través de múltiples projectes relacionats amb l'acció comercial, la millora en la qualitat de servei al client i l'eficiència dels processos.

L'objectiu final és impulsar l'eficiència en els processos de treball del Grup CaiFor que deriven, directament, en la satisfacció del client amb els serveis contractats. En aquests projectes, alguns ja finalitzats i d'altres en fase de desenvolupament i implantació, les millores en l'ús de la tecnologia són percebudes de manera indirecta pels clients. Això no obstant, durant l'any 2007, CaiFor va posar en marxa diverses innovacions tecnològiques l'impacte positiu de les quals va ser percebut de manera immediata pels clients.

CaiFor Innova

A través d'aquest ambiciós projecte, sorgit en el marc del Pla "La Qualitat Som Tots", CaiFor pretén incorporar la innovació de manera permanent en el seu dia a dia. Sent conscients que en un entorn cada vegada més competitiu la innovació deixa de ser una voluntat i es converteix en una necessitat, la ferma aposta en aquest camp ha suposat la dedicació d'importants recursos financers i humans per a la conformació de l'estructura, els canals i l'ambient idoni per aconseguir l'objectiu definit. En aquest sentit, és important remarcar que aquest projecte, que involucra en diferents graus d'intensitat tota la plantilla, tindrà continuïtat en propers exercicis, ja que el 2007 ha estat l'exercici en què s'ha dissenyat.

Desenvolupament professional de la plantilla

El desenvolupament del seu equip humà és una altra de les esferes en les quals CaiFor ha volgut invertir, per tal de donar resposta a les necessitats d'una plantilla competent i exigent i els efectes de les quals reverteixen de manera positiva i directa en un millor nivell de servei al client final.

Concretament, el 2007 es va definir la Nova Carrera de l'Assessor, un projecte que suposa un nou impuls per a AgenCaixa, la xarxa d'agents especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions de CaiFor a la xarxa d'oficines de "la Caixa". El projecte inclou un ambiciós programa de formació contínua per als agents, a fi i efecte d'assegurar el millor nivell de qualitat de servei tant als clients com a les oficines de "la Caixa".

REPTES PER AL 2008

- Disseny de sistemes PDA per a la comunicació amb els pèrits: permet reduir encara més el temps dels peritatges, possibilitant així un millor servei al client.
- Renovació de tots els sistemes de gestió de sinistres per aconseguir una actualització tecnològica: sistemes web amb accés remot i funcionalitats addicionals a les actuals.
- Continuar amb el desenvolupament dels Plans: "La Qualitat Som Tots" i CaiFor Innova.

05

UN BON LLOC PER TREBALLAR

CAIFOR

UN BON LLOC PER TREBALLAR

RECONEIXEMENT DE LA DIVERSITAT

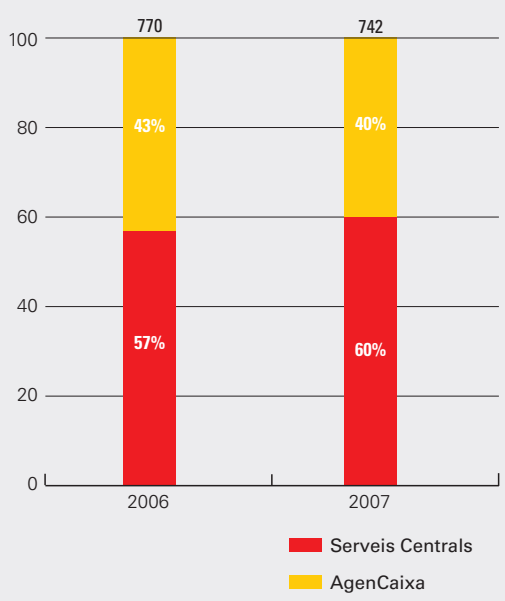
Al tancament de l'any 2007, el nombre d'empleats de la plantilla de CaiFor es va situar en 742 professionals, tots ells amb un alt nivell de motivació, formació i experiència en el camp de les assegurances i la previsió social. Del total, un 60% pertany als Serveis Centrals i un 40% a AgenCaixa, la xarxa d'assessors comercials especialitzats del Grup.

En conjunt, l'equip humà de CaiFor es distingeix per la seva heterogeneïtat i la diversitat de perfils, una característica que converteix el Grup en una entitat versàtil i adaptada a les necessitats de la societat actual. A grans trets, és destacable la presència femenina en la distribució de la plantilla, que manté un percentatge del 67% enfront del 33% dels homes. En aquest sentit, cal esmentar que el 26% de l'equip directiu i la línia intermèdia de CaiFor està format per dones.

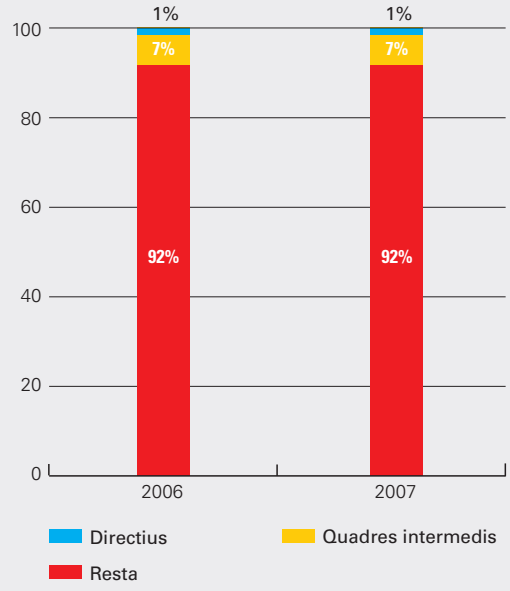
L'edat mitjana de la plantilla oscil·la entre els 38 anys dels Serveis Centrals i els 41 anys d'AgenCaixa. L'equip de CaiFor té, a més, una antiguitat mitjana propera als 10 anys. Els directius sumen, de mitjana, una trajectòria a l'empresa de més de 12 anys; la plantilla d'AgenCaixa, de 10, i els empleats dels Serveis Centrals, de 8. Pel que fa al tipus de contracte, més del 94% de la plantilla treballa amb un contracte laboral fix.

> EN TERMES GENERALS, CAIFOR ÉS UNA EMPRESA QUE TÉ UNA PLANTILLA JOVE, PERÒ AMB UNA GRAN EXPERIÈNCIA ASSEGURADORA, FORMADA, FLEXIBLE I CAPAÇ D'ADAPTAR-SE ALS CANVIS TANT TECNOLÒGICS COM DEL MERCAT

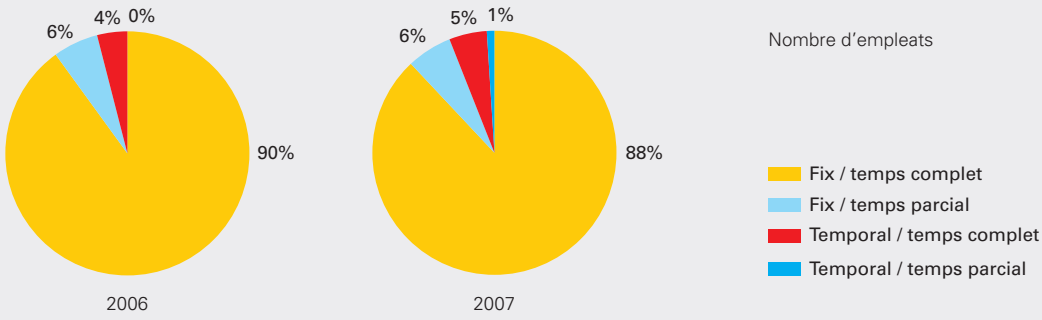
Nombre total d'empleats que conformen la plantilla



Distribució de la plantilla per categoria professional



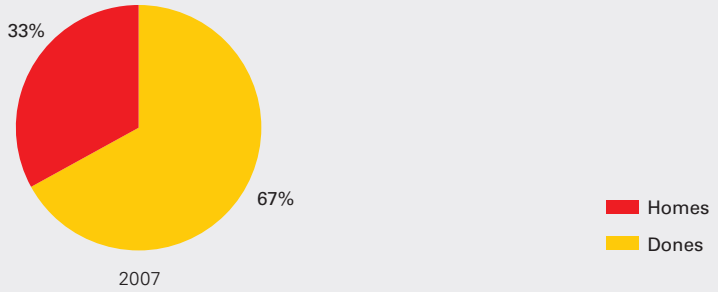
Tipus de contracte



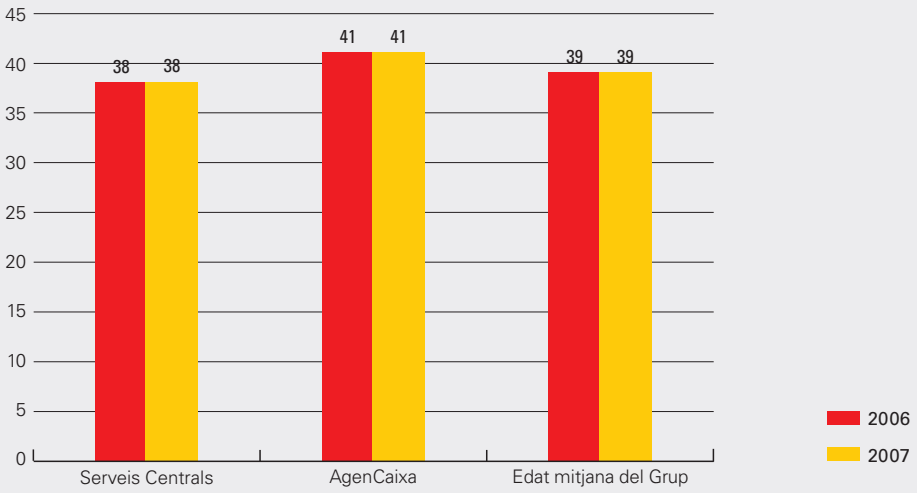
Distribució de la plantilla per franja d'edat

Total CaiFor	AgenCaixa	Serveis Centrals	Total	%
Més petit o igual que 30	12	102	114	15%
Entre 31 i 40	147	212	359	49%
Entre 41 i 50	101	91	192	26%
Més gran que 50	39	38	77	10%
Total general	299	443	742	100%

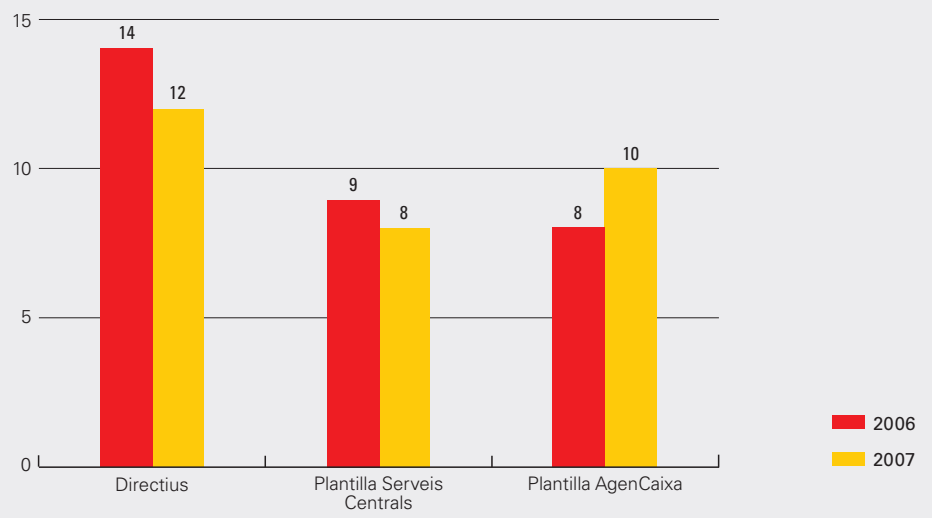
Distribució de la plantilla per gènere



Edat mitjana de la plantilla



Antiguitat mitjana de la plantilla



Nacionalitats de la plantilla

	2006	2007
Nre. total de nacionalitats existents a la plantilla	7	7
Nre. total d'empleats d'altres nacionalitats, no espanyola	7	8

MECANISMES DE DIÀLEG AMB ELS EMPLEATS

CaiFor dóna molta importància al manteniment d'una comunicació fluida amb els seus empleats, a través de la qual els transmet els seus valors i escolta les seves demandes i necessitats. Entre els mecanismes de participació i comunicació que CaiFor posa en pràctica amb els seus professionals destaquen:

SONDEIG D'OPINIÓ I ANÀLISI DE CLIMA LABORAL

Aquesta enquesta té com a objectiu avaluar les expectatives, demandes i necessitats dels empleats relacionades amb el seu lloc de treball. Les conclusions d'aquest sondeig, efectuat amb una periodicitat bianual, serveixen per modular les directrius de la política de recursos humans de CaiFor.

L'últim sondeig, efectuat el mes de desembre del 2007, va disposar de la participació del 65% del total de la plantilla de CaiFor, i els resultats obtinguts van posar de manifest la satisfacció global del conjunt d'empleats. Així, en una

escala del 0 al 5, la mitjana es va situar en 3,4 punts. Altres factors analitzats en el sondeig, com el lideratge, la dignitat, els col·laboradors, la retribució global, la satisfacció de la tasca i els recursos, van ser valorats també positivament, ja que van obtenir puntuacions per damunt de 3 sobre 5.

PROGRAMA DIGUES+

Aquest programa, que té una durada prevista de dos anys, es va iniciar el 2006 arran dels resultats obtinguts en l'estudi de clima laboral de l'any 2005. S'hi van establir un conjunt de línies d'actuació, iniciatives i projectes pensats específicament per a aquells aspectes susceptibles de millora.

La comunicació, el treball en equip i la gestió del coneixement són els eixos sobre els quals s'articula aquesta iniciativa, que durant el 2007 ha suposat el desenvolupament dels projectes següents:

Tardes obertes de formació a CaiFor

Es tracta d'un programa dissenyat amb l'objectiu d'oferir a la plantilla la possibilitat de generar inquietuds i reflexions sobre diferents temes d'interès professional, personal o familiar, a través de l'organització de diverses xerrades i seminaris. El 2007 es van organitzar dues xerrades en les quals van poder participar de manera voluntària els empleats del Grup de Barcelona i Madrid que així ho van desitjar.

D'una banda, Juan Luis Fernández, soci de la consultora Manum, va ser l'encarregat de presentar *"10 regles per al desenvolupament personal i professional"*, on va parlar sobre la manera més eficaç de gestionar el desenvolupament de l'empleat. En segon lloc, CaiFor va organitzar *"Usabilitat"*, dirigida per Josep Maria Junoy, del Departament d'Usabilitat de "la Caixa".

A més d'aquestes iniciatives, i a causa de l'interès mostrat per diversos empleats a tractar temes sobre la salut i la seva relació amb els centres de treball, el mes de setembre del 2007 es va dissenyar i inaugurar el *Programa per a la Salut i el Benestar Laboral*, dins del qual es van

dur a terme tres accions d'informació, debat i prevenció: *"La nutrició del segle XXI"*, a càrrec de la Dra. Dynaida Núñez; *"Mesures per cuidar i millorar la veu"*, dirigida pel logopeda Josep Maria Vila Rovira, i *"Nutrició i son"*, a càrrec del Dr. Pere Tarín. El 2008, la formació en salut i benestar laboral de CaiFor abordarà temes com el risc cardiovascular i l'activitat física, la lumbàlgia, l'estrès i els primers auxilis, entre d'altres.

CAIFOR SOLIDARI

Aquesta iniciativa, integrada en l'estratègia de Responsabilitat Social Corporativa de CaiFor, posa èmfasi en la gestió i organització de diferents activitats de caràcter social englobades en tres àmbits d'actuació: la societat, el medi ambient i les persones.

Durant l'any 2007, el Grup ha subvencionat 16 activitats diferents, organitzades tant a través de CaiFor Solidari com amb la col·laboració d'altres entitats i associacions alienes a l'empresa, com l'Associació Espanyola Contra el Càncer, la Fundació Vicenç Ferrer o la Fundació Apadrina un Arbre. A través d'aquestes activitats s'ofereix als treballadors la possibilitat de potenciar les seves habilitats i capacitats personals, de manera que reverteixin de forma directa en benefici de la societat.

La lluita per la prevenció del càncer de mama, el foment de la pràctica de l'esport i la cultura entre els empleats i la preservació del medi ambient són alguns dels objectius que han motivat aquestes activitats.

CANALS DE COMUNICACIÓ DE CAIFOR AMB ELS SEUS EMPLEATS

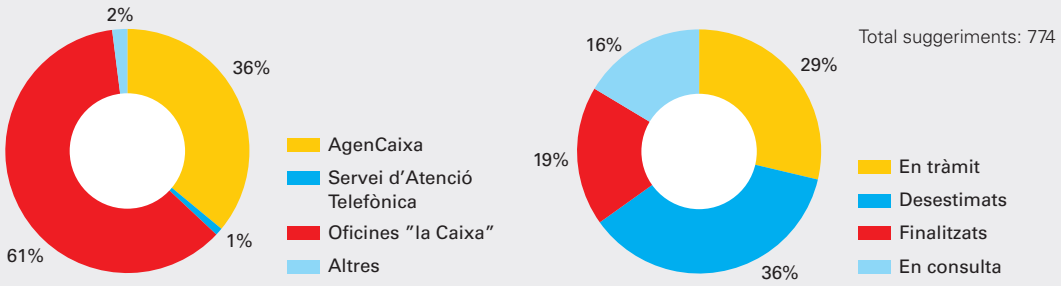
CaiFor ha impulsat la creació de diferents canals a través dels quals rep propostes de millora i suggeriments de la plantilla d'empleats. L'Enquesta de Qualitat Interna, efectuada als Serveis Centrals, és un exemple del compromís de l'empresa per establir mecanismes de comunicació constants amb els seus empleats.

Enquestes de Qualitat Interna 2007

Enquesta efectuada al juny	
Total de participació	62%
Responsables	62%
Plantilla	62%
Enquesta efectuada al novembre	
Total de participació	63%
Responsables	48%
Plantilla	66%

Aquesta enquesta, efectuada amb una periodicitat semestral, analitza la valoració que fa la plantilla de la qualitat del servei prestat pels diversos departaments amb els quals interactua en el seu dia a dia. A més, ofereix la possibilitat d'aportar comentaris o suggeriments, que són traslladats als diferents departaments responsables. Durant l'exercici 2007, un 63% de la plantilla va participar en aquesta enquesta.

Suggeriments rebuts el 2007



La bústia de suggeriments és un altre dels mecanismes que CaiFor manté obert de manera ininterrompuda. Està dirigida als empleats d'AgenCaixa i els del Servei d'Atenció Telefònica. Les seves aportacions deriven, en molts casos, en millores, que es van implementant al llarg de l'any. El 2007 s'han rebut un total de 774 suggeriments, la qual cosa suposa que es reben una mitjana mensual de 65 propostes de millora.

Cal destacar que el nombre d'aportacions dels empleats ha augmentat un 22% respecte a l'exercici 2006 i que, del total de suggeriments rebuts, se n'han tancat un 56% més que l'any anterior.

Àrea Informativa, la revista interna dels empleats de CaiFor, és un altre vehicle de comunicació i diàleg molt important entre l'entitat i els seus treballadors. Amb quatre edicions l'any, els empleats poden trobar a les seves pàgines articles relacionats amb l'evolució del Grup, notícies sobre Responsabilitat Corporativa, així com altres temes d'interès general per a la plantilla. La presentació dels diferents departaments, els darrers esdeveniments, les noves incorporacions o, fins i tot, les aficions més interessants d'alguns dels empleats del Grup, són alguns dels temes que s'aborden des de la seva redacció. Justament a l'abril del 2007, *Àrea Informativa* va complir 15 anys d'existència, amb el llançament de l'exemplar número 50, amb la qual cosa es consolidava com un canal principal de comunicació amb els empleats. Aquest important aniversari es va aprofitar per modernitzar-ne el format per quarta vegada des del seu naixement al març del 1992, i s'hi van incloure les portades dels 50 números anteriors.

àrea INFORMATIVA 50

El SegurCaixa Auto
ja és una realitat!

15 anys,
50 números

Area Informativa

Órgano de Información Interna del Grupo Asegurador de "la Caixa"

Número 1 - Marzo de 1992

Ricardo Fornesa, Presidente Ejecutivo del Grupo Asegurador

Un gran Grupo Asegurador

Presentación

Finalment, cal destacar les comunicacions que la Direcció del Grup duu a terme de manera presencial periòdicament durant l'exercici:

- Reunió de la Direcció: coincidint amb el tancament de cada trimestre, la Direcció General del Grup exposa a la Línia Intermèdia els principals esdeveniments del trimestre i l'evolució del Grup, alhora que analitza les desviacions respecte a l'objectiu i comparteix les claus per al desenvolupament futur.
- Trobada Anual de la Línia Intermèdia: un cop l'any, es reuneix la Direcció i la Línia Intermèdia del Grup, generalment fora de les instal·lacions de treball habitual, durant un parell de dies, i es comparteixen l'evolució i els objectius de cada Àrea per a l'exercici següent.
- Presentació Anual de Resultats a la plantilla: en finalitzar cada exercici, el Conseller Delegat i el Director General de CaiFor dirigeixen una trobada de tancament de l'any en la qual comparteixen amb la plantilla els principals aspectes de l'evolució del Grup durant l'exercici, a més d'apuntar les línies d'actuació més significatives que se seguiran durant l'any següent.

RESPECTE ALS DRETS COL·LECTIUS

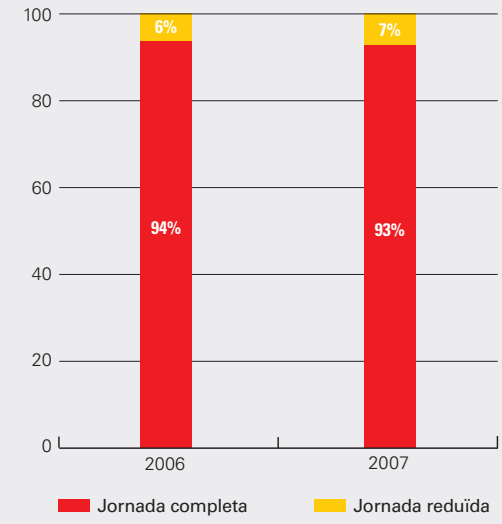
CONCILIACIÓ

CaiFor aposta per la conciliació de la vida laboral i familiar com un actiu imprescindible de la companyia. Entre les mesures de què disposa la plantilla en aquesta matèria destaquen:

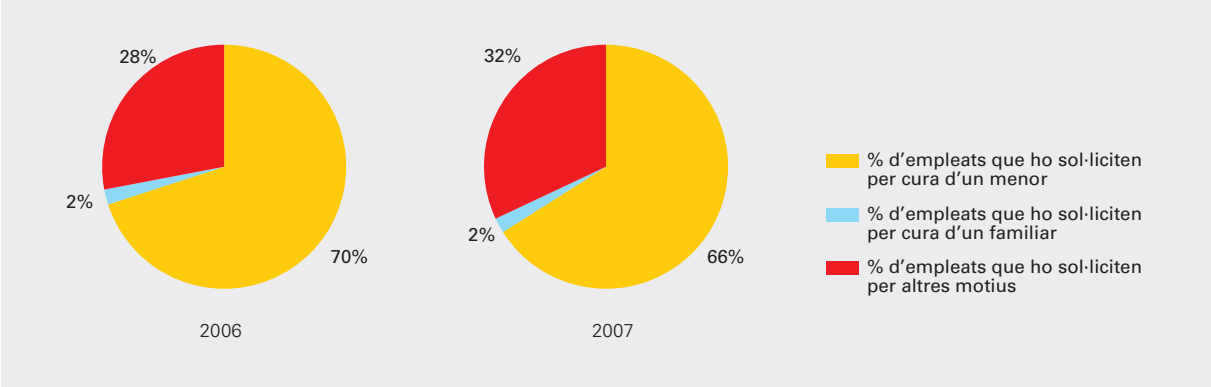
1. **Flexibilitat horària.** Entrada des de les 8 h fins a les 9 h i una hora en el descans del dinar de dilluns a dijous d'octubre a maig, i jornada intensiva de 8 h a 15 h de juny a setembre i tots els divendres de l'any. A més, els empleats de CaiFor poden modificar el seu horari laboral per conciliar de la manera més eficient la vida professional i la personal, dins dels límits establerts.
2. **Reducció de jornada.** La cura dels fills menors de 10 anys permet reduir la jornada entre un 50% i un 87%. A finals de l'any 2007, un 7% de la plantilla de CaiFor disposava d'una jornada laboral reduïda.

> CAIFOR TREBALLA PER FACILITAR LA COMPATIBILITZACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR DELS SEUS EMPLEATS, MITJANÇANT MESURES DE FLEXIBILITZACIÓ HORÀRIA I LA POSSIBILITAT D'ACOLLIR-SE A LA JORNADA REDUÏDA

Nombre d'empleats que treballen a jornada completa o reduïda



Nombre d'empleats que treballen en esquema de jornada reduïda



Nota: El 2006 i 2007 no hi ha hagut empleats acollits a jornada reduïda ni per motius de malaltia ni per estudis.

IGUALTAT D'OPORTUNITATS I NO DISCRIMINACIÓ

La igualtat d'oportunitats entre homes i dones i la no discriminació de cap col·lectiu és un compromís en el qual l'entitat actua de manera decidida. Durant l'exercici 2007, CaiFor va incorporar 60 nous treballadors, el 68% dels quals eren dones. D'altra banda, també cal destacar que al Grup, i a igualtat de categoria professional i lloc de treball, no hi ha diferències en la retribució bruta assignada a dones i a homes.

Les dones a CaiFor

	2006	2007
% de dones a l'Equip Directiu i la Línia Intermèdia	26%	26%
% de dones de la Direcció i la Línia Intermèdia amb fills al seu càrrec	69%	69%

D'altra banda, al Grup hi treballen actualment quatre persones amb diferents graus de minusvalidesa. En referència a la Llei d'Inserció Social del Minusvàlid (LISMI) cal esmentar que, davant la dificultat de trobar perfils que s'ajustin a les necessitats professionals del Grup, s'està treballant en el compliment de la legislació vigent amb les mesures alternatives previstes a aquest efecte. Així, es duen a terme donacions, contractació de serveis o compra de béns a empreses la composició de les quals és, com a mínim, d'un 70% de plantilla amb minusvalideses.

LLIBERTAT D'ASSOCIACIÓ I RECONEIXEMENT DE LA NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

El 100% dels empleats de CaiFor estan coberts per un Conveni Col·lectiu. Així mateix, al Grup hi ha diferents pactes d'empresa que milloren de manera substancial les condicions laborals establertes en els convenis sectorials dels empleats. En aquest sentit, el Conveni del Sector Assegurador i el Pacte de Millora d'Empresa cobreixen els Serveis Centrals, i el Conveni del Sector d'Empreses de Mediació i el Pacte del Sistema de Retribució Variable cobreixen AgenCaixa. Cal destacar l'acord aconseguit el 2007, entre la Direcció de CaiFor i el Comitè d'Empresa d'AgenCaixa, per fixar un nou sistema de retribució variable dels assessors d'AgenCaixa.

En total, hi ha 28 empleats que estan involucrats en diversos Comitès d'Empresa. Concretament, a AgenCaixa, S.A. hi ha dos Comitès, un a Barcelona i un altre a Madrid, dos Delegats de Personal a les Delegacions Comercials de Sevilla i Girona i dues Seccions Sindicals. 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 diferents comitès d'empresa, hi tenen representació dues associacions sindicals: CCOO i UGT.

> DURANT L'ANY 2007, LA REPRESENTACIÓ DELS TREBALLADORS HA ANAT A CÀRREC D'UN TOTAL DE 28 PERSONES. DOS TREBALLADORS DE CAIFOR DEDIQUEN LA TOTALITAT DEL TEMPS LABORAL A EXERCIR FUNCIONS REPRESENTATIVES

El 2007 s'han dut a terme eleccions sindicals a AgenCaixa per a la província de Girona, en les quals es va escollir un Delegat de Personal, i a SegurCaixa, en les quals es van escollir tres Delegats de Personal.

D'altra banda, CaiFor ha considerat convenient alliberar totalment dos dels seus empleats (un de SegurCaixa i un altre d'AgenCaixa) per facilitar la seva dedicació exclusiva a la representació dels treballadors. Per això, aquestes dues persones han estat voluntàriament alliberades de les obligacions inherents al seu lloc de treball i dediquen la totalitat de la jornada anual a exercir funcions representatives.

Pel que fa als canvis organitzatius, no hi ha un període fix per a aquests, però se segueixen els tràmits presents en l'Estatut dels Treballadors. Per als canvis que suposin modificació substancial de les condicions de treball, es compleixen els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.

Finalment, cal destacar que durant el 2007 no s'ha produït cap incident en qüestions relacionades amb la violació de la llibertat d'associació ni de negociació col·lectiva, així com cap altra denúncia dels empleats del Grup en l'àmbit laboral.

AVANTATGES I BENEFICIS SOCIALS

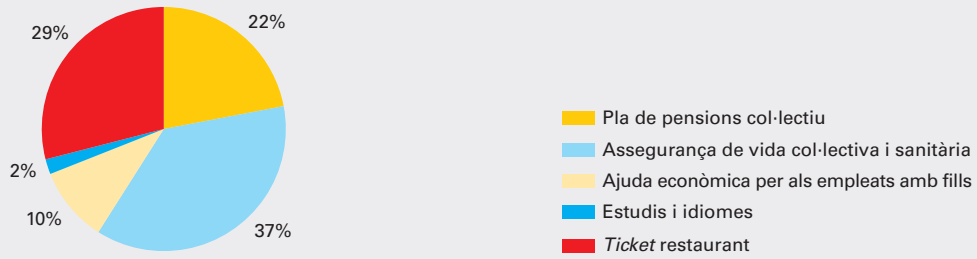
Els serveis i beneficis socials que ofereix CaiFor als seus empleats van des de les assegurances de salut i plans de pensions fins a les ajudes per a estudis universitaris i idiomes. En total, formen un atractiu paquet de beneficis que suposen un complement a la retribució salarial de l'empresa.

El 2007, els volums de despesa en aquestes partides han suposat un total d'1,5 milions d'euros, la qual cosa representa aproximadament un 1% del resultat net obtingut per CaiFor al llarg de l'any.

	2006	2007
Complement salarial total dels empleats (milions d'euros)	1,3	1,5
Percentatge que representa aquesta inversió sobre el resultat net obtingut per CaiFor al llarg de l'any	1%	1%

Complement de retribució salarial de l'empresa 2007	Inversió total efectuada en serveis i beneficis socials (en milers d'euros)	Empleats beneficiaris
Pla de pensions col·lectiu	326	651
Assegurança de vida col·lectiva i sanitària	572	Tots
Ajuda econòmica per als empleats amb fills	149	360
Subvenció d'estudis universitaris i idiomes	26	63
Ticket restaurant diari en jornada partida Serveis Centrals	440	394

Ajudes a empleats



Inversió en despeses de personal (en milers d'euros)

Sous i salaris	30.808
Assegurances socials	6.246
Donacions i aportacions al pla de pensions	326
Altres despeses socials	2.097

IMPULS A LA COMPETÈNCIA PROFESSIONAL

SELECCIÓ I ACOLLIDA

La captació i retenció de talent és clau per a la formació dels equips humans que conformen CaiFor. La selecció de personal és un dels puntals de la gestió dels recursos humans que impulsen el lideratge de la companyia en un entorn cada cop més competitiu.

A més d'aplicar el principi d'igualtat d'oportunitats, CaiFor basa la selecció en aspectes relatius a la capacitació i adequació de les persones al lloc de treball. Un cop incorporats, l'empresa duu a terme un innovador programa d'acollida i seguiment, especialment pensat per als nous empleats, que persegueix els objectius següents:

- Facilitar la integració dels empleats al Grup.
- Presentar la companyia, informar sobre els aspectes legals, els seus models de gestió, etc.
- Situar el nou col·laborador davant les funcions del seu càrrec i informar-lo de les relacions que ha de mantenir amb altres persones o funcions.
- Efectuar un seguiment per conèixer com s'està integrant la persona i si es compleixen les seves expectatives inicials.

El programa, de nou mesos de durada, introdueix aspectes relacionats amb el projecte empresarial, l'estructura organitzativa del Grup, els models de gestió, etc. Amb l'objectiu de facilitar encara més la incorporació al nou lloc, el programa s'acompanya amb una trajectòria formativa que acosta l'empleat als productes i serveis de CaiFor, així com al marc general del sector assegurador espanyol.

Per exemple, els nous empleats d'AgenCaixa reben una exhaustiva formació tècnica i comercial en assegurances i plans de pensions d'un mes de durada, que combinen amb les pràctiques a les mateixes oficines de "la Caixa".

Durant el programa d'acollida, es duen a terme a més dues entrevistes de seguiment, als quatre i nou mesos de la seva incorporació, per tal de conèixer el seu nivell de satisfacció i adaptació a la feina i als companys.

L'any 2007, 60 persones s'han incorporat a CaiFor: 56 als Serveis Centrals i 4 a AgenCaixa. El 68% dels nous llocs de treball han estat assignats a dones.

Per fomentar la retenció dels empleats, CaiFor està desenvolupant un pla que té com a punt de partida la identificació de necessitats i possibles oportunitats de millora, amb la finalitat de dissenyar i implantar aquelles propostes que millorin la satisfacció dels empleats i que derivin en un increment de la retenció.

Finalment, cal dir que a CaiFor, atès que únicament s'opera a Espanya, no hi ha procediments específics definits per a la contractació local d'alts directius.

> EL GRUP ÉS PRESENT ALS FÒRUMS D'EMPRESES QUE TENEN LLOC EN L'ÀMBIT UNIVERSITARI, A FI DE FOMENTAR L'INTERÈS DELS JOVES PER FORMAR PART DEL PROJECTE EMPRESARIAL DE CAIFOR

PROMOCIÓ

Tal com es duu a terme en els processos de selecció, la igualtat d'oportunitats filtra els criteris de promoció dissenyats a CaiFor. La capacitació i adequació al lloc de treball és un requisit indispensable per formar part del seu equip, sense distincions de cap mena.

Per als empleats, el moviment horitzontal i la promoció vertical suposa una oportunitat única per afrontar nous reptes professionals i desenvolupar noves capacitats dins de l'empresa. És per això que, a més de la difusió externa, les ofertes de treball es publiquen internament entre tots els empleats a través del correu electrònic corporatiu i de la Intranet.

En aquest punt, destaca també la creació l'any 2007 de la posició de Coordinador de persones i Coordinador de projectes, la qual cosa va suposar una promoció vertical per a un total de 54 persones, de les quals 32 van ser dones. El 2007, s'han mobilitzat a nivell horitzontal un total de 6 persones.

El percentatge de rotació es va situar en el 9% als Serveis Centrals i en el 7% a la xarxa d'assessors comercials d'AgenCaixa.

> LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS FILTRA ELS CRITERIS DE PROMOCIÓ DISSENYATS A CAIFOR. LA CAPACITACIÓ I ADEQUACIÓ AL LLOC DE TREBALL SÓN REQUISITS INDISPENSABLES PER FORMAR PART DE L'EQUIP, SENSE DISTINCIONS DE CAP MENA

	2006	2007
Noves incorporacions i promocions internes		
Nre. total de vacants publicades internament	59	48
Nre. total de nous professionals incorporats	76	60
Percentatge de dones sobre les noves incorporacions	61%	68%
Percentatge d'homes sobre les noves incorporacions	39%	32%
Nre. total de moviments horitzontals efectuats	8	6
Rotació del personal		
Serveis Centrals	8%	9%
AgenCaixa	11%	7%

Rotació per sexe i per franja d'edat

	Serveis Centrals	AgenCaixa
Índex de rotació per sexe		
Homes	9%	7%
Dones	9%	6%
Total	**9%**	**7%**
Índex de rotació per franja d'edat		
Més petit o igual que 40	13%	9%
Entre 41 i 50	1%	5%
Més gran que 50	0%	0%
Total	**9%**	**7%**

FORMACIÓ

Una plantilla formada i competent és el millor actiu d'una companyia. Per això, CaiFor reforça any rere any la formació i els coneixements de totes les persones que integren el seu equip humà. El creixement i desenvolupament de l'entitat comença per garantir oportunitats de desenvolupament i construir i retenir talent.

Sistema de Gestió per Competències

Amb una durada de tres anys, CaiFor ha desenvolupat un pla de formació que busca adequar les habilitats requerides per a un lloc de treball determinat i els continguts dels programes de formació. L'objectiu és potenciar el creixement professional i personal dels empleats del Grup, la satisfacció i benestar dels quals reverteix de manera directa en la millora de la qualitat dels seus productes i serveis.

En aquest sentit, la Gestió per Competències és una eina que contribueix a gestionar el capital humà del Grup, ja que n'eleva els coneixements i actituds al nivell d'eficiència desitjat. Sistemes d'informació i noves tecnologies, tècniques del sector assegurador, finances, comptabilitat, legislació, màrqueting, gestió, recursos humans i idiomes són els àmbits en els quals incideixen directament les accions formatives que es duen a terme amb aquesta finalitat.

Desenvolupament de competències

Empleats amb perfil de competències definits	100%
Nre. total d'empleats avaluats a partir de les seves competències	445

Formació

El 2007, CaiFor ha desenvolupat diversos programes de formació amb la finalitat de donar resposta a les necessitats i inquietuds professionals de totes les persones que formen part del Grup.

- El *Programa de Desenvolupament d'Estil de Lideratge (PDEL)* té com a objectiu potenciar la Línia Intermèdia de CaiFor: Directors d'Àrea i Caps de Departament, com a mediadors entre les persones i el negoci. A través del *coaching*, la seva responsabilitat s'amplia per atendre també necessitats i particularitats específiques.

- El 2007 s'ha prosseguit el *Programa de Desenvolupament Integral dels Delegats d'AgenCaixa (DIDA)*. Aquesta formació té com a objectiu desenvolupar coneixements i habilitats enfocades a la direcció comercial, la gestió de persones i equips i els coneixements tècnics. Direcció comercial, dret laboral i planificació laboral són els cursos que s'han desenvolupat aquest any. El 2008 es preveu treballar temes com la gestió positiva de conflictes, finances per a no financers i mercats financers.

CaiFor ha desenvolupat, a més, el *Programa de Desenvolupament de Coordinadors (PDC)*, amb els objectius següents:

- Mobilitzar les persones amb més eficàcia.
- Dominar els comportaments i tècniques necessaris per a la gestió d'equips.
- Desenvolupar la capacitat d'escoltar, expressar, transmetre i presentar idees, etc. imprescindibles per a un feedback constructiu.
- Aprendre les tècniques de persuasió i influència sobre els col·laboradors amb la finalitat d'aconseguir-ne accions que portaran a complir els objectius marcats.

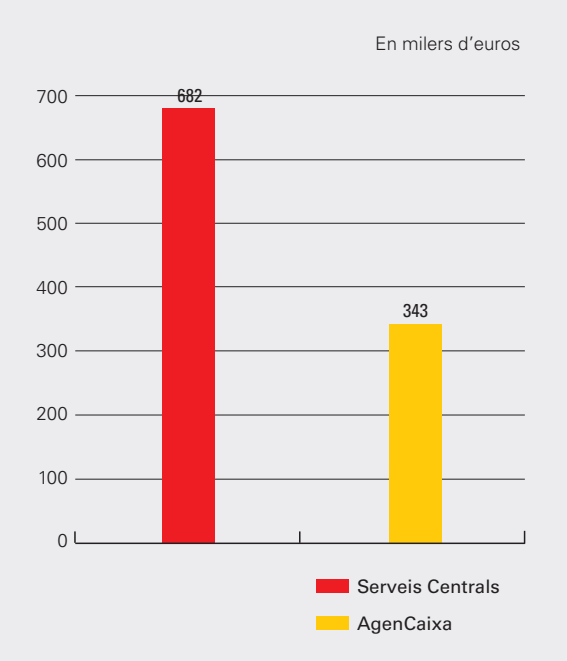
La gestió de conflictes, la intel·ligència emocional i l'automotivació, entre d'altres, figuren entre els temes que es tractaran durant el 2008.

Inversió en formació

A més dels cursos i iniciatives impartits amb caràcter presencial, el pla de formació de CaiFor disposa d'una plataforma d'aprenentatge virtual pròpia, Aul@Forum, en la qual poden participar tant els assessors d'AgenCaixa com els empleats dels Serveis Centrals.

Aul@Forum
entorn de formació de CaiFor

Inversió total en formació



Percentatge invertit en formació sobre massa salarial

Serveis Centrals	AgenCaixa
3%	2%

Mitjana invertida per empleat (en euros)

Serveis Centrals	AgenCaixa
1.539	1.148

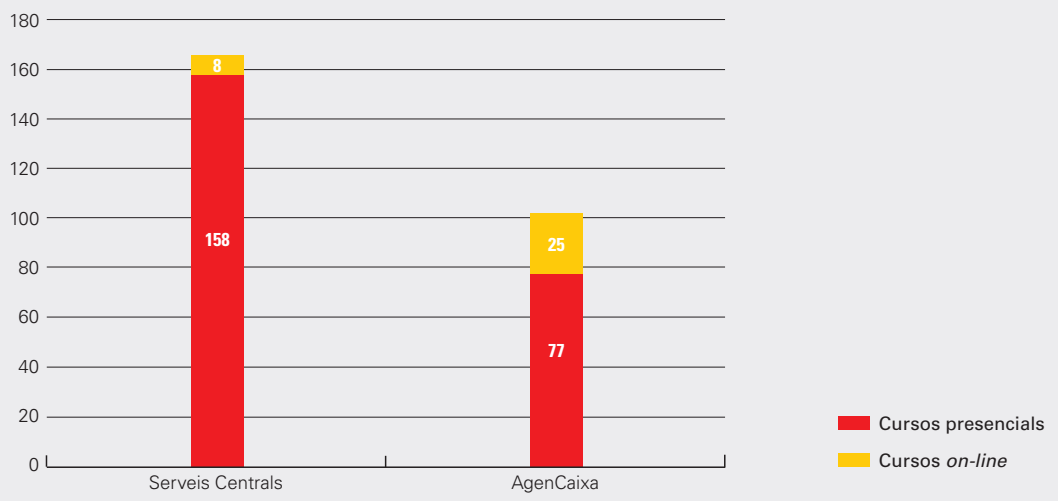
Empleats formats

Al llarg de l'exercici 2007, es van desenvolupar un total de 235 accions formatives organitzades a través de cursos presencials i 33 accions formatives en forma de cursos *on-line*. Un total de 655 empleats van participar en aquestes accions formatives, concretament 342 empleats dels Serveis Centrals i 313 assessors comercials d'AgenCaixa. D'aquesta manera, el 70% de les persones de Serveis Centrals del Grup van rebre formació el 2007, mentre que a AgenCaixa el percentatge va ser del 100%. En total, els empleats dels Serveis Centrals han invertit 12.701 hores en sessions de formació presencials i virtuals, mentre que els empleats d'AgenCaixa van completar 8.124 hores.

Durant el 2007, CaiFor va efectuar una inversió de 681.628 euros en la formació dels empleats

dels Serveis Centrals i de 343.380 euros en l'equip d'AgenCaixa. En conseqüència, la mitjana invertida pel Grup en cada empleat ha estat de 1.539 euros i 1.148 euros, a Serveis Centrals i a AgenCaixa, respectivament.

Nombre total d'accions de formació



Nombre total d'empleats que han dut a terme accions de formació

Serveis Centrals	AgenCaixa
342	313

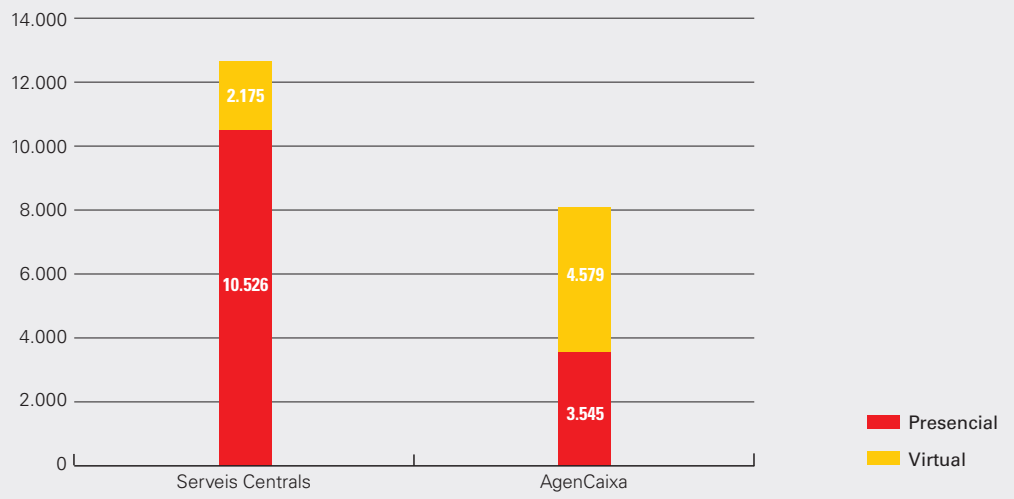
Percentatge d'empleats que han dut a terme accions de formació

Serveis Centrals	AgenCaixa
70%	100%

Hores de formació per categoria professional als Serveis Centrals

Comitè de Direcció	107
Directors d'Àrea	338
Caps de Departament	451
Resta	11.805

Nombre total d'hores de formació



Nombre d'accions de "formació de formadors" efectuades

AgenCaixa
9

Nombre d'empleats que actuen de manera voluntària com a formadors

Serveis Centrals	AgenCaixa
5	117

Nombre de formadors interns capacitats

AgenCaixa
104

Satisfacció dels empleats formats

La valoració que, dels cursos i sessions de formació, fan els empleats que hi han assistit és el punt de partida per poder millorar els continguts i la metodologia d'aquestes sessions i promoure així l'excel·lència en aquest àmbit. Per això, s'elaboren enquestes de satisfacció entre els empleats, els resultats de les quals són altament valuosos per millorar de manera contínua la qualitat de la formació efectuada. En una escala de l'1 al 7, el 2007 la valoració obtinguda per la formació efectuada va ser de 5,7 tant als Serveis Centrals com a AgenCaixa.

Valoració mitjana dels empleats del nivell de satisfacció de la formació rebuda (puntuació d'1 a 7)

Serveis Centrals	AgenCaixa
5,7	5,7

DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL INDIVIDUAL

Dins de les 12.701 hores de formació impartida per al personal dels Serveis Centrals, un total de 6.743 hores de formació corresponen a cursos individuals per al desenvolupament professional personal d'aquest col·lectiu. En total, han assistit a aquestes sessions 259 persones, que han pogut adquirir o augmentar coneixements en àmbits tan diversos com sistemes d'informació i noves tecnologies, finances, jurídica, sector assegurador en general o habilitats personals, a través de diversos cursos de postgrau, seminaris, programes màsters, etc. Mitjançant la realització d'aquestes accions, CaiFor garanteix el correcte desenvolupament professional de la seva plantilla d'empleats, d'acord amb la política de gestió per competències de coneixement.

Formació individual

	Cursos	Alumnes	Hores
Sistemes d'informació i noves tecnologies	15	50	692
Sector assegurador	39	80	2.722
Finances	25	37	2.277
Jurídica	21	67	317
Habilitats personals	15	25	735
Total	**115**	**259**	**6.743**

Les 5.958 hores de formació restants impartides al personal dels Serveis Centrals, fins a completar les 12.701 hores, corresponen a cursos de formació impartits en grup, o sigui col·lectius, amb el següent detall de continguts:

Formació col·lectiva

	Cursos	Alumnes	Hores
Sistemes d'informació i noves tecnologies	17	173	1.368
Sector assegurador	12	251	440
Finances	4	78	1.542
Jurídica	8	135	260
Habilitats personals	10	192	2.348
Total	**51**	**829**	**5.958**

POLÍTIQUES DE COMPENSACIÓ

El reconeixement del mèrit és un dels aspectes més importants dins dels criteris de la política retributiva del Grup, adequada a allò que fixen els estàndards del sector. CaiFor disposa de dos sistemes de compensació diferents en funció de si es tracta de personal tècnic de Serveis Centrals o d'agents comercials. Tots dos combinen una retribució fixa amb una altra de variable.

Pel que fa a la xarxa d'agents comercials, la retribució variable es mesura en funció del volum de vendes efectuades i dels objectius fixats. Per la seva banda, el sistema de compensació dels Serveis Centrals vol reconèixer l'acompliment destacat, el grau de compromís i la responsabilitat adquirida.

> EL RECONEIXEMENT DEL MÈRIT ÉS UN DELS ASPECTES MÉS IMPORTANTS DINS DELS CRITERIS DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA DEL GRUP, ADEQUADA A ALLÒ QUE FIXEN ELS ESTÀNDARDS DEL SECTOR

CAIFOR, MÉS AMUNT

La retribució mínima del personal que treballa al Grup CaiFor es troba per damunt del mínim fixat per la Llei i majoritàriament se situa per sobre de la mitjana del conveni sectorial. El salari base és regulat per les taules establertes en aquest conveni i representa 1,72 vegades el salari mínim legal.

	2006		2007	
	Serveis Centrals	AgenCaixa	Serveis Centrals	AgenCaixa
Percentatge d'empleats amb retribució fixa individual	100%	100%	100%	100%
Percentatge d'empleats amb retribució fixa mínima partint de taules salarials	5%	89%	0%	94%
Percentatge d'empleats subjectes a retribució variable en funció d'acompliment d'objectius individuals	100%	100%	100%	100%
Percentatge d'empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa	100%	100%	100%	100%
Percentatge de la retribució variable sobre la massa salarial	10%	42%	11%	42%

SEGURETAT I SALUT A LA FEINA

ELS COMITÈS DE SEGURETAT

Amb l'objectiu d'assessorar i controlar els programes de seguretat i salut a la feina, CaiFor disposa de tres comitès de salut: un a AgenCaixa Madrid, un altre a AgenCaixa Barcelona i un tercer al Grup Assegurador de "la Caixa", AIE.

Constituïts a les empreses o centres de treball que tenen 50 o més treballadors, els comitès de seguretat i salut formen un òrgan paritari i col·legiat que té com a funció la consulta regular i periòdica de l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

Aquests comitès es reuneixen trimestralment i sempre que ho sol·licita alguna de les seves representacions, les quals es divideixen entre els delegats de prevenció i l'empresari i/o els seus representants. Això no obstant, cada comitè s'encarrega d'elaborar les seves pròpies normes de funcionament.

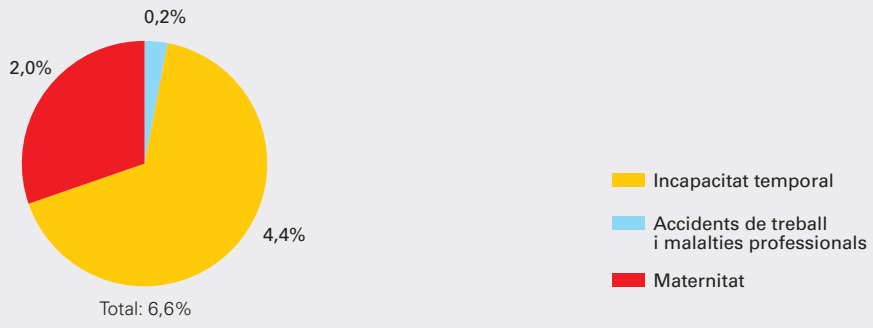
> AMB L'OBJECTIU D'ASSESSORAR I CONTROLAR ELS PROGRAMES DE SEGURETAT I SALUT A LA FEINA, CAIFOR DISPOSA DE TRES COMITÈS DE SALUT: UN A AGENCAIXA MADRID, UN ALTRE A AGENCAIXA BARCELONA I UN TERCER A GRUP ASSEGURADOR DE "LA CAIXA", AIE

UN COMITÈ DE SEGURETAT...

- Promou iniciatives sobre mètodes i procediments per a la prevenció de riscos.
- Elabora, avalua i posa en marxa els plans i programes de prevenció de riscos de l'empresa.
- Visita el centre de treball per conèixer amb regularitat la situació relativa a la prevenció de riscos.
- Coneix els documents i informes amb les condicions de treball necessàries.
- Coneix i analitza els danys que es puguin produir en la salut o la integritat física dels empleats.
- Coneix i informa de la memòria i programació anual de serveis de prevenció.

	2006	2007
Absentisme per accidents al centre de treball		
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	0	29
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	2	0
Nre. total d'accidents amb baixa laboral *in itinere*	8	7
Nre. total de jornades perdudes	306	287
Absentisme per malaltia i maternitat		
Nre. total de baixes per maternitat	30	57
Nre. total de baixes per paternitat	N / A	9
Nre. total de baixes per malaltia comuna	253	329
Nre. total de jornades perdudes	6.355	10.740

Tipus d'absència



ELS DELEGATS DE PREVENCIÓ

Els representants dels treballadors amb funcions específiques en matèria de prevenció de riscos laborals són els Delegats de Prevenció. Entre altres competències, són els encarregats de col·laborar directament amb la Direcció de l'empresa en la prevenció de riscos i promoure la cooperació entre treballadors en l'execució de les normatives fixades.

Fins ara, aquesta figura ja és present a SegurCaixa, AgenCaixa Andalusia Oriental i AgenCaixa Girona. En general, els delegats de prevenció acompanyen els tècnics i inspectors de treball en els controls i les avaluacions preventives.

FORMACIÓ EN PREVENCIÓ I CONTROL DE RISCOS

CaiFor duu a terme un programa de formació específic en prevenció i control de riscos. L'objectiu és oferir una preparació eficaç, teòrica i tècnica, i traslladar-la als treballadors i les seves famílies, d'acord amb la Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals. Aquesta formació va dirigida als treballadors de CaiFor i al personal de nova incorporació, així com a aquells treballadors sotmesos a un canvi de lloc de treball o amb canvis substancials en les condicions del seu lloc de treball.

CAMPANYES I PRÀCTIQUES PREVENTIVES

Any rere any, CaiFor duu a terme revisions mèdiques coordinades pel Departament de Recursos Humans i el Servei de Vigilància de la Salut del Servei de Prevenció. Aquestes revisions tenen com a objectiu garantir als seus treballadors una vigilància periòdica del seu estat de salut en funció dels riscos inherents a la feina.

SEGUIMENT EXHAUSTIU

CaiFor ha concertat amb Unipresalud un Servei de Vigilància de la Salut basat en els fonaments següents:

1. Reconeixements mèdics inicials per als treballadors de nou ingrés i reconeixements mèdics periòdics per a tots els treballadors, dels quals s'obtenen, finalment, els Certificats Mèdics d'Aptitud. Aquestes revisions tenen una periodicitat de tres anys.

2. Estudis epidemiològics a partir dels exàmens mèdics per determinar possibles exposicions a riscos professionals o perjudicis per a la salut.

3. Estudi de les malalties per identificar l'existència d'alguna relació entre la malaltia i els riscos de salut inherents al lloc de treball, a través d'un seguiment de les malalties amb baixa mèdica de més de vuit setmanes de durada.

4. Protocol per a la prevenció i el tractament de la lipoatròfia. En el marc de la prevenció de riscos laborals i vigilància de la salut dels empleats, s'ha desenvolupat un projecte sobre això liderat pel Servei de Prevenció d'Unipresalud i s'ha establert un protocol especial per a la lipoatròfia amb Mutua Universal per a aquells empleats que puguin patir aquesta afecció. Aquest protocol específic també s'ha introduït en les revisions mèdiques plurianuals de tots els empleats i segueix les directrius establertes per les corresponents autoritats sanitàries i laborals. D'altra banda, el Departament de RH ha dut a terme

diverses campanyes d'informació als empleats dirigides a augmentar el seu coneixement i a la seva específica formació per a la prevenció pel que fa al cas.

Com cada any, CaiFor també ha dut a terme una campanya preventiva de vacunació contra la grip. A l'inici del tercer trimestre, s'ofereix als empleats interessats la possibilitat de vacunar-se contra el conegut virus.

> ANY RERE ANY, CAIFOR DUU A TERME REVISIONS MÈDIQUES COORDINADES PEL DEPARTAMENT DE RECURSOS HUMANS I EL SERVEI DE VIGILÀNCIA DE LA SALUT DEL SERVEI DE PREVENCIÓ

VAL MÉS PREVENIR...

CaiFor ha creat la bústia de correu electrònic *Val més prevenir*. Fruit de les reunions efectuades pels Comitès de Salut, el Grup ha volgut posar a disposició de la plantilla una eina àgil per facilitar als Comitès de Salut el coneixement de les seves aportacions en matèria de Prevenció per tal que aquestes siguin, posteriorment, considerades en les seves reunions.

SIMULACRES D'EMERGÈNCIA

Les instal·lacions centrals de CaiFor, ubicades al carrer General Almirante de Barcelona, han estat escenari de dos simulacres d'emergència, organitzats el 2002 i el 2005. En tots dos simulacres es va procedir amb una correcta evacuació del personal i es van recollir les recomanacions del Servei de Prevenció davant els possibles punts de millora.

Com es fa un simulacre?
Per dur a terme un simulacre d'emergència, se segueix la metodologia següent:

- El Servei Concertat de Prevenció redacta les mesures d'emergència de les diferents instal·lacions.
- Es fan xerrades amb les persones integrants dels equips d'intervenció amb les instruccions específiques que cal dur a terme en cas d'emergència. A més, es lliuren unes fitxes d'actuació per al personal dels equips d'intervenció i per a la resta del personal.
- Finalment, s'elaboren els qüestionaris per al control del simulacre d'emergència i es preparen els controladors, interns i externs.

PLA DE PREVENCIÓ

El Pla de Prevenció de CaiFor estableix els criteris generals que defineixen la política i l'organització de l'empresa en matèria preventiva. Des del 1999, i d'acord amb el que estableix la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, les activitats preventives són les següents:

- Avaluació de riscos laborals.
- Planificació anual de les activitats que s'han de desenvolupar.
- Informació i formació continuada dels treballadors en plantilla.
- Informació i formació per als treballadors de nou ingrés.
- Investigació d'incidents i accidents.
- Desenvolupament de procediments i normes en un Manual de Gestió Preventiva.
- Revisions periòdiques dels espais i llocs de treball.
- Controls d'eficàcia de l'organització preventiva.

REPTES PER AL 2008

- Desenvolupar el nivell de competències de coneixement de la plantilla per incrementar-ne el nivell, que actualment se situa en un 70%, i aconseguir que l'any 2010 arribi al 85%.
- Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a la Línia Intermèdia, Delegats Comercials, Coordinadors i resta de la plantilla.
- Mantenir l'esforç i la dedicació per aconseguir que CaiFor continuï sent un lloc excel·lent per treballar i així augmentar la vinculació i retenció de la plantilla.
- Avançar en la política de conciliació de la vida professional i familiar.
- Desenvolupar AgenCaixa, implementant el pla de selecció i formació de nous assessors, i implantar itineraris professionals, formatius i de retribució.

06

COMPROMESOS AMB L'ENTORN AMBIENTAL I LA SOCIETAT

CAIFOR

COMPROMESOS AMB L'ENTORN AMBIENTAL I LA SOCIETAT

RESPECTUOSOS AMB EL MEDI AMBIENT

LA GESTIÓ AMBIENTAL A CAIFOR

Any rere any, CaiFor manté el seu compromís a favor del medi ambient, per a la qual cosa assumeix com a propis els principis que estableix el marc legal. A més d'implicar-hi totes les persones que treballen a l'organització desenvolupant iniciatives que pretenen assolir l'excel·lència en sostenibilitat en tots els processos i consums, CaiFor impulsa de manera voluntària tot un conjunt d'actuacions i mesures amb l'objectiu de minimitzar l'impacte de la seva activitat en l'entorn ambiental.

La política ambiental de CaiFor se sustenta en uns principis i es concreta en un conjunt d'actuacions la finalitat de les quals és adaptar els seus sistemes de gestió a fi de reduir l'impacte ambiental.

ELS PRINCIPIS AMBIENTALS DE CAIFOR:

1. Garantir el compliment de la legislació i normativa ambiental aplicable a les seves activitats.
2. Aplicar principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions.
3. Formar i sensibilitzar l'equip humà, fent-lo partícip de la política ambiental i prioritzant la comunicació i la formació per tal que la gestió ambiental s'estengui a tots els membres de l'organització.
4. 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.
5. Difondre l'operativa en matèria mediambiental entre tots els proveïdors de béns i serveis, així com assegurar-ne el compliment quan duguin a terme activitats als centres de treball de l'entitat.
6. Posar a disposició de totes les parts interessades la llista d'accions ambientals.

Entre les iniciatives posades en marxa per CaiFor l'any 2007 per reduir l'impacte ambiental, cal destacar-ne:

- El reforç de la recollida selectiva de residus als Serveis Centrals (plàstic, paper, piles, cartró i resta de residus), a través de la instal·lació de contenidors, i la finalització de la implantació del procés de recollida iniciat el 2006.
- La incorporació d'un nou procés de dipòsit, recollida, destrucció confidencial i reciclatge de paper a les delegacions d'AgenCaixa.
- Com a resultat del procés de recollida iniciat el 2006, s'ha procedit al llarg de l'any 2007 a la supressió d'un dels dos contenidors de residus de la via pública de què disposava CaiFor.
- S'han establert seguiments periòdics del consum de paper blanc i paper reciclat, així com del consum d'electricitat i aigua. També s'ha procedit a efectuar mesuraments periòdics de residus generats en:
  – Plàstic
  – Piles
  – Tòner
- Les millores efectuades s'han compartit i difós internament entre tots els empleats de CaiFor a través dels canals de comunicació de l'organització.
- CaiFor ha dut a terme una auditoria interna del procés de recollida, destrucció i reciclatge dels residus recollits als Serveis Centrals de Barcelona.
- Després de la implantació del paper reciclat el 2006, l'ús d'aquest tipus de paper ha representat el 47% del total de paper consumit l'any 2007.

CaiFor ha invertit més de 30.000 euros per millorar la recollida de materials i facilitar la destrucció confidencial i el reciclatge dels residus de paper generats als Serveis Centrals de Barcelona i Madrid, així com a les delegacions d'AgenCaixa.

IMPACTE AMBIENTAL DIRECTE I INDIRECTE

Malgrat que és poc significatiu des del punt de vista mediambiental, l'impacte que genera l'activitat de CaiFor ha motivat l'adopció d'una sèrie de mesures que posen una atenció especial al cicle de reciclatge. La seva aplicació ha passat a formar part inherent del model de gestió ambiental de l'organització.

El 2007, els consums més rellevants de CaiFor corresponen al paper i l'energia elèctrica. S'efectua un seguiment periòdic de tots dos recursos amb l'objectiu de posar en pràctica mesures encaminades a la seva reducció i a l'optimització del seu consum.

Consum de recursos

	2006	2007
Paper		
Total paper consumit	29,3 t	27,9 t
Total paper consumit per empleat	38,1 kg	37,6 kg
Percentatge d'estalvi (reducció consum) a causa de millores en l'eficiència	–19%	5%
Percentatge de paper reciclat sobre el total consumit	7%	47%
Aigua (m^3)		
Total aigua consumida	3.179	3.568
Energia Elèctrica (GJ)(*)		
Total energia elèctrica consumida	4.644	5.256

(*) Factor de conversió: GJ per kWh: 0,0036. Font: Protocols tècnics de GRI.

Paper

Durant l'activitat de l'exercici 2007, CaiFor ha consumit 27,9 tones de paper, enfront de les 29,3 consumides l'any anterior. Aquest consum suposa un total de 37,6 quilos per empleat i un descens del 5% en el consum total respecte al 2006. La convivència del paper blanc amb el reciclat i l'enviament i escaneig de faxos per ordinador són algunes de les mesures que s'han mantingut i reforçat durant els últims mesos i que han motivat aquest lleuger, però significatiu, descens de les xifres.

> UNA DE LES INICIATIVES MEDIAMBIENTALS MÉS SIGNIFICATIVES QUE HA DUT A TERME CAIFOR L'ANY 2007 HA ESTAT LA INCORPORACIÓ DEL PAPER RECICLAT. LES DADES PARLEN PER SI SOLES: EL 47% DEL TOTAL DE PAPER CONSUMIT HA ESTAT RECICLAT

Aigua

El consum d'aigua és un altre dels indicadors sobre els quals CaiFor posa una atenció especial. Cal destacar que els edificis de Serveis Centrals s'aprovisionen directament de la xarxa municipal. El 2007, el consum de CaiFor a Barcelona ha estat de 3.568 metres cúbics. L'ampliació de les instal·lacions a través de la nova ubicació de la planta 3 de la torre del centre, ha incidit directament en l'increment en el total consumit.

Energia elèctrica

La racionalització del consum d'energia elèctrica és un dels objectius més ambiciosos que s'ha marcat CaiFor en matèria ambiental. L'any 2007, s'han consumit un total de 5.256 GJ als edificis de Serveis Centrals de Barcelona i Madrid. De la mateixa manera que amb l'indicador aigua, la incorporació de la planta 3 de la torre centre ha incidit directament en el total. De cara al 2008 es preveu dur a terme diverses accions encaminades a educar i sensibilitzar la plantilla en el consum responsable de l'energia. A més, s'implementaran millores tecnològiques que també perseguiran el mateix objectiu.

Gasoil

Atès que CaiFor no disposa de grups electrògens propis, el consum de gasoil és insignificant.

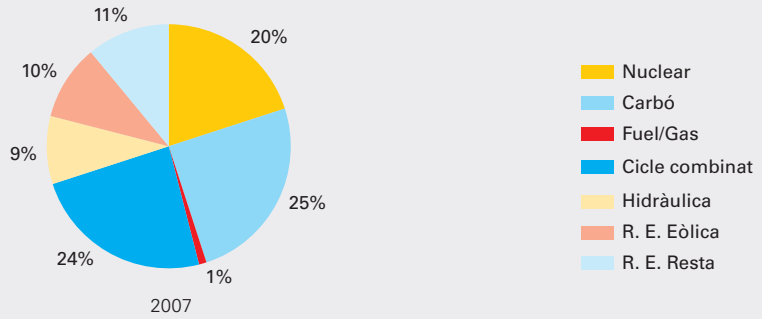
Emissions de CO_2

Per la naturalesa de la seva activitat, les emissions de CO_2 de CaiFor a l'atmosfera no suposen un impacte rellevant per al medi ambient. El consum d'energia elèctrica destinat a les activitats de gestió i climatització dels seus immobles i, en menys mesura, el quilometratge conseqüència dels desplaçaments dels seus empleats són els motius principals d'aquestes emissions.

En total, els empleats del Grup van recórrer, l'any 2007, 538.207 quilòmetres, un 16% més que el 2006.

D'altra banda, aplicant el factor de conversió estàndard d'energia elèctrica consumida (5.256 GJ) en emissions de CO_2 a l'atmosfera, el total d'emissions de CaiFor representa una emissió total de 575 t de CO_2.

Consums indirectes d'energia desglossats per energia primera consumida (GJ)



Font: Red Eléctrica de España. Avanç de l'Informe 2007.

Gestió i reciclatge de residus

Els residus generats per l'activitat de CaiFor són tractats a través dels canals previstos en la normativa ambiental. En general, la recollida de residus per a reciclatge ha registrat increments notables respecte a l'exercici 2006 en alguns dels indicadors utilitzats per mesurar-la. Concretament, el paper per reciclar recollit a les instal·lacions de CaiFor ha passat dels 22.612 kg del 2006 als 35.644 kg del 2007. D'altra banda, la quantitat de quilos recollits de plàstic s'ha triplicat, ja que ha passat de 896 kg el 2006 a 2.648 el 2007.

> DINS DE LES ACCIONS DUTES A TERME EL 2007 DESTACA LA POSADA EN MARXA D'UN NOU SISTEMA DE RECOLLIDA DE RESIDUS A LES DELEGACIONS D'AGENCAIXA, LA XARXA D'ASSESSORS COMERCIALS ESPECIALISTES DE CAIFOR. ARA, CADA DELEGACIÓ DISPOSA D'UN CONTENIDOR ESPECÍFIC PER A LA RECOLLIDA SELECTIVA DE PAPER, DE CARA A LA SEVA POSTERIOR DESTRUCCIÓ CONFIDENCIAL I RECICLATGE

Una de les dades més rellevants es refereix a la recollida de piles per reciclar: 34,5 kg recollits el 2007. Aquesta xifra té una especial importància en el cas de CaiFor, ja que l'organització duu a terme una activitat en la qual pràcticament no es consumeixen piles. L'origen de la quantitat recollida és domèstic, i posa de manifest el compromís i la confiança dels empleats en el cicle de reciclatge que la companyia impulsa any rere any i l'ús de les vies que l'entitat posa a la seva disposició per a la preservació del medi ambient.

Residus amb tractament normatiu especial recollits

	2006	2007
Paper i cartró (kg)	22.612	35.644
Plàstic (kg)	896	2.648
Cartutxos de consumibles d'impressió (unitats)	453	381
Piles (kg)	23	35

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ AMBIENTAL

El coneixement del medi ambient és clau perquè els empleats de CaiFor prenguin consciència de la seva capacitat per incidir positivament en la seva protecció. Per això, des de l'any 2006, CaiFor duu a terme un programa de sensibilització específic per motivar les accions voluntàries dels empleats en aquesta matèria.

Aquest programa disposa d'una publicació, *Catàleg de bons costums mediambientals al lloc de treball*, que s'ha distribuït a tota la plantilla i es troba disponible per poder consultar-lo en una base de dades d'accés universal per als empleats del Grup.

D'altra banda, tots els empleats de CaiFor disposen d'accés directe a través dels sistemes d'informació corporatius, com la revista interna *Àrea Informativa*, a continguts sobre mesures i actuacions per preservar el medi ambient.

CELEBRACIÓ DEL "DIA DE LA MILLORA DEL PAISATGE D'OFICINA"

Per segon any consecutiu, les seus dels Serveis Centrals de Barcelona i Madrid van organitzar el mes de juliol del 2007 una jornada de millora del paisatge d'oficina, que va consistir en la dedicació, per part de tota l'organització, de dues hores laborables per destruir i reciclar tot allò que era prescindible i arxivar correctament el que era indispensable.

Gràcies a la col·laboració de CaiFor Solidari es van poder ampliar els horitzons d'aquesta acció, ja que per cada quilogram destinat al reciclatge per part dels empleats, es va aportar un euro per apadrinar arbres. El resultat final d'aquesta jornada va ser de 2.777 quilograms de materials recollits per al seu reciclatge i la mateixa quantitat en euros, la qual va ser destinada a la Fundació Apadrina un Arbre. Amb aquesta aportació, 270 arbres tindran garantit el seu futur durant els pròxims 10 anys.

ÚTILS A LA SOCIETAT

LA FUNCIÓ SOCIAL DE L'ACTIVITAT D'ASSEGURAMENT I PREVISIÓ SOCIAL DE CAIFOR

CaiFor concreta el seu compromís amb la societat a través de la seva pròpia activitat d'assegurament i de previsió social. En aquest sentit, ofereix solucions de previsió adequades a les necessitats de les persones en funció del seu moment vital i les seves circumstàncies particulars.

Aquesta funció social és present en l'activitat de CaiFor des dels orígens, ja fa més de 100 anys, quan "la Caixa" oferia als seus clients la possibilitat de constituir un fons econòmic per afrontar la jubilació. Aquesta iniciativa innovadora, quan encara no existia una resposta a aquesta problemàtica a Espanya, constitueix l'embrió i l'essència de l'activitat de CaiFor actualment.

Aquesta història marcada pel fort compromís de CaiFor amb la societat, ha permès a l'entitat convertir-se en líder al nostre país en termes d'estalvi previsional gestionat, amb més de 27.000 milions d'euros i més de tres milions de clients que han dipositat la seva confiança en l'organització.

A través dels productes, asseguradors i de previsió, que comercialitza, CaiFor aspira a donar resposta a les necessitats universals de les persones, cobrint aspectes tan diversos com la protecció davant els riscos que afecten la vida o el patrimoni dels ciutadans, la necessitat de complementar les rendes de la seguretat social per fer front a l'etapa de la jubilació o l'enviament de remeses al país d'origen, entre molts altres.

Per fer-ho, CaiFor duu a terme una gestió professional, prudent i responsable, que va acompanyada d'un esforç per la innovació constant, que es concreta en el desenvolupament de nous productes cada any. Alguns dels exemples més significatius del 2007 són els PIES,

nous plans de pensions i EPSV individuals garantits, noves modalitats en assegurances de vida-risc lligades a préstecs, la Pensió Vitalícia Immediata o les noves Assegurances de Salut. Cal destacar, com a gran fita el 2007, el llançament del nou SegurCaixa Auto, amb el qual CaiFor va completar la seva oferta i es va convertir en un proveïdor integral d'assegurament i previsió per a les famílies espanyoles, alhora que es va constituir com la primera entitat bancasseguradora del nostre país que comercialitza una assegurança d'automòbil pròpia.

CREACIÓ DE RIQUESA I OCUPACIÓ

CaiFor contribueix al progrés econòmic i social mitjançant la seva capacitat d'inversió i de generació d'ocupació.

En aquest sentit, CaiFor és líder del mercat espanyol de previsió social complementària, i la seva base de clients no ha parat de créixer de manera notable des de la seva fundació el 1992, aconseguint, i superant, el 2007 la important xifra dels tres milions de clients. El creixement experimentat per CaiFor ha anat permanentment acompanyat de la creació d'ocupació.

Presència i participació de CaiFor en la societat

A més de la funció social derivada de l'activitat que duu a terme, el compromís de CaiFor amb la societat es materialitza a través de tot un conjunt d'activitats de caràcter social que desenvolupa directament amb la col·laboració de diferents institucions i entitats de prestigi, i en les quals s'impliquen els seus empleats. D'altra banda, cal no oblidar en aquest àmbit que, a través de la seva contribució al resultat del Grup "la Caixa", CaiFor participa de manera indirecta en les importants i nombroses activitats i iniciatives que desenvolupa l'Obra Social "la Caixa".

CaiFor Solidari

Inclòs dins del Programa Digues+ –creat el 2005 per promoure el diàleg, la comunicació i la participació de tots els empleats del Grup–, l'any 2006 es va posar en marxa la iniciativa *Tu tries*, que pretén fomentar de manera voluntària la implicació de la plantilla en el desenvolupament i gestió d'activitats en l'àmbit social, ambiental i de les persones.

> CAIFOR SOLIDARI ÉS UNA INICIATIVA QUE PRETÉN CONVERTIR ELS EMPLEATS DEL GRUP EN ELS VERITABLES PROTAGONISTES I LÍDERS DE L'ACCIÓ SOCIAL DE L'ORGANITZACIÓ

Aquesta iniciativa pretén convertir els empleats de CaiFor en els veritables protagonistes i líders de l'acció social de l'organització, i durant el 2007 l'esforç invertit s'ha reforçat a través d'un seguit d'iniciatives.

Així, durant l'exercici s'han desenvolupat un total de 16 activitats diferents, amb una contribució total per part de CaiFor de més de 24.000 euros. La gestió d'aquestes activitats es duu a terme mitjançant un comitè, anomenat *CaiFor Solidari*, integrat per personal tant de Serveis Centrals com d'AgenCaixa, que es responsabilitza de l'aprovació de les causes i projectes, així com de l'assignació dels recursos disponibles a cadascun d'aquests.

En l'àmbit social s'ha donat suport fonamentalment a iniciatives de cooperació al desenvolupament al Tercer Món i de prevenció de malalties, bo i col·laborant amb organitzacions com: el Projecte Harambee, l'Associació Espanyola contra el Càncer, la Fundació Vicenç Ferrer, la Fundació Castejada, el Col·legi Virgen del Camino i Unicef. En l'entorn ambiental s'ha desenvolupat una iniciativa de reforestació amb la col·laboració de la Fundació Apadrina un Arbre i, finalment, en l'entorn personal s'ha promogut la pràctica d'activitats esportives i saludables entre els empleats de CaiFor a través de múltiples iniciatives.

aecc
Contra el Càncer

EL MERCAT SOLIDARI DE CAIFOR

Aquesta iniciativa, que va començar sent un projecte per fomentar diferents activitats relacionades amb les arts plàstiques –com la pintura, la ceràmica, la fotografia, la costura o l'elaboració de granadura– entre la plantilla del Grup, s'ha consolidat amb el temps com un projecte solidari en el qual els empleats poden col·laborar amb infants que pateixen algun tipus de malaltia o discapacitat o viuen en situació de dificultat social.

En aquest sentit, tots els objectes subhastats al mercat són confeccionats o donats pels mateixos empleats, i el comprador final n'és la persona que més ha licitat per cadascun d'ells, tot i que també és possible l'"objectiu zero": és a dir, una donació sense compra d'article.

En l'edició 2007 d'aquest mercat solidari es van recaptar un total de 2.600 euros, i si bé cada participant va poder decidir l'ONG a la qual volia destinar la seva aportació, la proposta de CaiFor Solidari van ser les entitats Art Solidari i Mags per a l'Esperança, gràcies a la feina que totes dues desenvolupen en projectes d'ajuda a la infància.

Integració laboral de persones amb discapacitat

Dins de les diverses iniciatives de caràcter social que desenvolupa, CaiFor duu a terme també diferents accions dirigides a aconseguir la integració laboral de les persones amb discapacitat. En aquest sentit, destina un pressupost específic en les compres de les paneres de Nadal, les quals s'adquireixen a un centre especial de treball que garanteix l'ocupació de, com a mínim, un 75% de persones que pateixen algun tipus de disminució entre la seva plantilla.

D'altra banda, i seguint la mateixa línia d'actuació, CaiFor té concertat amb un altre centre especial d'ocupació de treballadors disminuïts un contracte de serveis per a la recollida selectiva de paper.

Presència institucional

CaiFor manté vincles de relació amb diverses organitzacions i institucions tant públiques com privades. La participació de CaiFor es concreta de manera institucional formant part d'aquestes entitats, o bé donant suport a projectes i iniciatives de col·laboració conjunta. Les entitats amb les quals col·labora CaiFor són:

- *Edad & Vida*: VidaCaixa és membre promotor d'*Edad & Vida*, una entitat sense ànim de lucre que persegueix la millora de la qualitat de vida de les persones grans i en la qual col·laboren empreses, institucions universitàries i associacions.
- *Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA)*: Creada el 1963, el seu objectiu és estudiar i investigar matèries relacionades amb l'assegurança. CaiFor forma part de l'associació juntament amb altres asseguradores espanyoles que representen més del 90% del volum total de primes del sector.

- *Genève Association*: És una entitat que promou la investigació sobre la importància del sector assegurador en l'economia. L'organització està formada pels presidents i consellers delegats de les 80 principals companyies asseguradores mundials.
- *Centre del Sector Públic - Sector Privat de l'IESE*: VidaCaixa és patró d'aquesta institució que promou la investigació del diàleg entre l'Administració pública i la societat civil i les seves institucions.
- *APD Zona Mediterrània*: VidaCaixa és membre associat d'APD, l'Associació per al Progrés de la Direcció, creada el 1956. APD és una entitat de formació i informació a nivell directe, i té com a objectiu principal promoure l'intercanvi d'idees, coneixements i experiències entre els directius de l'estructura empresarial del nostre país.

Participació de CaiFor en l'Obra Social "la Caixa"

Mitjançant la contribució al resultat global de "la Caixa", CaiFor duu a terme una aportació indirecta als recursos que canalitza l'Obra Social, que el 2007 ha arribat a la xifra de 400 milions d'euros, la qual cosa la situa com la primera fundació privada espanyola que més recursos destina a acció social, la segona a Europa i la cinquena a nivell mundial.

Això ha permès dur a terme un total de 45.379 activitats de caràcter social, educatiu, cultural, científic i ambiental, que han beneficiat un total de 24.640.137 persones.

RELACIÓ AMB ELS PROVEÏDORS

CaiFor creu que el fet d'establir un tipus de relació duradora i estable és la base per avançar en un model de sostenibilitat que contribueixi al benestar de la societat i al respecte al medi ambient. Per això, en la relació amb els seus proveïdors, el Grup pretén obtenir la millor qualitat i el millor servei possible, bo i donant-los una adequada contraprestació que porti a una relació de mútua confiança.

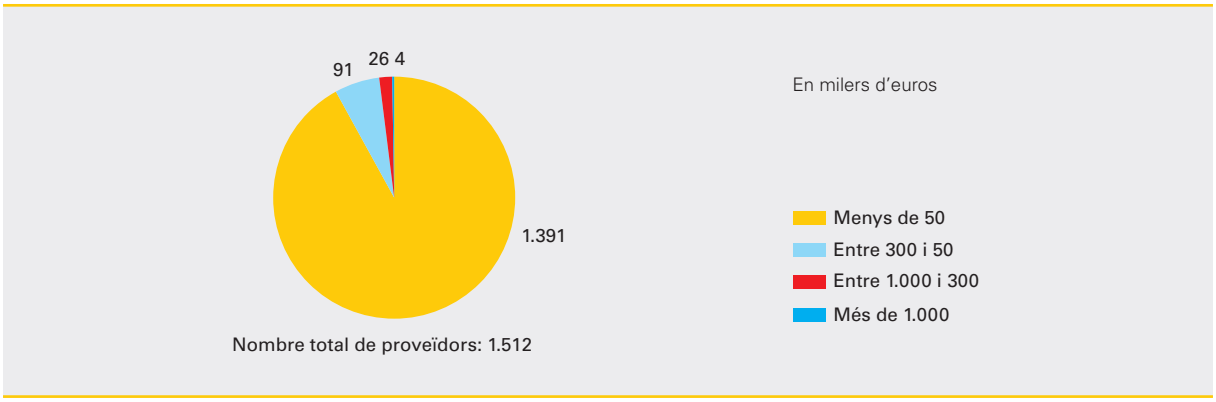
En aquest sentit, la política de compres de CaiFor està oberta a la participació dels seus proveïdors en igualtat d'oportunitats, de manera que selecciona aquells que millor s'adaptin als principis d'actuació de l'entitat i a les especificacions que marquen les seves diferents àrees i departaments.

Durant l'any 2007, CaiFor ha contractat productes i serveis amb un total de 1.512 proveïdors, i el volum de compres i contractació ha arribat a la xifra de 47,7 milions d'euros. Pel que fa a la gestió dels compromisos adquirits amb aquests, el Grup inspira la seva actuació en la norma de *Compres, Contractació de Serveis i Pagaments de Factures del Grup "la Caixa"*.

En relació amb els diferents proveïdors de l'entitat, cal destacar que es tracta d'empreses solvents i de prestigi que compleixen la legislació vigent al territori espanyol amb relació a qüestions laborals, mercantils i fiscals, i per tant són respectuoses amb els drets laborals i humans. De tota manera, en una anàlisi efectuada, no s'ha identificat l'existència de proveïdors que pel tipus d'activitat que exerceixen o per la seva ubicació puguin implicar un risc

significatiu en matèria de drets humans, per la qual cosa actualment CaiFor no incorpora aquest criteri en les anàlisis que duu a terme a l'hora de seleccionar-los.

Proveïdors per volum de facturació



Compromís amb el bon comportament ambiental

A més de controlar l'impacte ambiental directe i indirecte de la seva activitat, CaiFor contribueix a la promoció de pràctiques responsables en la seva cadena de subministraments. Per això, des de l'any 2006 incorpora en tots els contractes amb els seus nous proveïdors, en matèria d'abastiment i serveis generals, una clàusula de compromís amb la legislació vigent mediambiental.

Gestió de proveïdors per oferir el millor servei al client

Per a CaiFor, la satisfacció del client basada en la qualitat del servei ofert és un dels seus principals objectius. Per aconseguir-lo, l'entitat té perfectament definits els processos d'atenció i els compromisos de servei que han de facilitar els proveïdors d'assistència per als clients que declaren sinistres.

Sinistres de la llar

En el cas dels sinistres de la llar, cada pòlissa està assignada a una empresa d'assistència, que és qui obre el comunicat del sinistre. En funció del tipus de sinistre, s'efectuaran diferents actuacions, ja sigui per part de l'empresa d'assistència o bé directament per part de SegurCaixa.

A l'hora de tramitar un sinistre, hi ha tres possibles passos: reparació, peritatge i indemnització, en els quals intervenen diferents persones. En tot aquest procés, hi són presents una sèrie de compromisos per part de CaiFor que asseguren la qualitat del servei ofert:

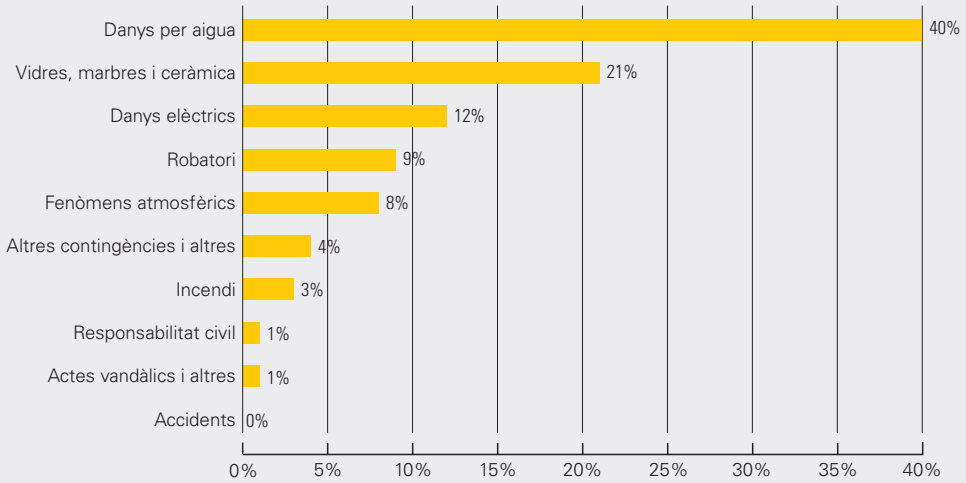
- Control i seguiment de les gestions de les empreses externes.
- Velocitat i qualitat en els peritatges.
- Velocitat en el pagament de les factures i indemnitzacions.
- Realització d'enquestes de satisfacció als clients.

En l'exercici 2007 es van tramitar un total de 139.461 sinistres a la llar, en els quals l'aigua va ser-ne el principal causant (en un 40% dels casos), seguit del trencament de vidres (21%) i els danys elèctrics (12%). En acabar l'any se n'havien tancat 134.736, és a dir, el 97% dels sinistres oberts.

Evolució del nombre de sinistres de la llar tramitats

	2004	2005	2006	2007
Nombre	94.616	107.443	124.402	139.461
Creixement		14%	16%	12%

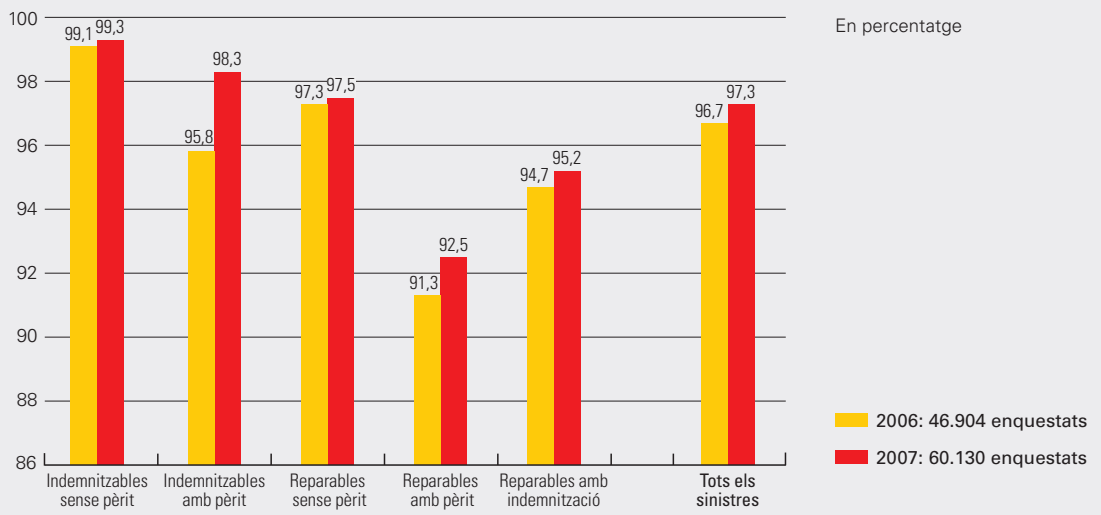
Distribució dels sinistres per causa



Del total de sinistres tramitats, en 25.874 casos (un 18%) es va sol·licitar la intervenció d'un pèrit. En aquest sentit, el temps mitjà dels peritatges es va continuar reduint –com ja és habitual en els darrers exercicis– i va ser de 8,5 dies hàbils, mentre que el temps mitjà del pagament de les factures va ser de 2,5 dies hàbils.

Finalment, es van dur a terme un total de 60.130 enquestes a clients, dels quals un 97% es van mostrar satisfets amb els serveis obtinguts.

Evolució del percentatge de clients satisfets amb SegurCaixa Llar segons el tipus de sinistre



En línia amb l'objectiu estratègic d'oferir el millor servei al client, durant la tramitació dels sinistres, i en cas de disposar del número de telèfon mòbil del client, es procedeix a l'enviament de SMS informatius notificant, en el cas que aquest sigui tramitat per una empresa d'assistència, el moment en què els professionals es desplaçaran al seu domicili, els possibles ajornaments de material, així com el moment de finalització de tots els treballs efectuats. D'altra banda, si és SegurCaixa qui el gestionarà, se l'informa sobre el nom del pèrit assignat i el seu número de telèfon, en aquells casos en què n'hi hagi d'intervenir un, o del moment en què es procedeix al pagament de la indemnització, tot detallant l'import indemnitzat i el telèfon del gestor que ha intervingut en la seva resolució.

Pel que fa als pèrits, aquests es comuniquen amb CaiFor a través d'una aplicació web especialment dissenyada per a ells, la qual cosa permet a l'entitat disposar de tots els peritatges de manera àgil i permanent.

Gestió de sinistres de l'automòbil

L'activitat asseguradora de CaiFor en automòbils va engegar motors l'abril del 2007, i va ser una fita molt rellevant en la història del Grup, ja que va suposar l'entrada en un nou ram dins del negoci assegurador. Al final de l'exercici, i després de tan sols uns mesos de vida, la cartera de pòlisses del nou SegurCaixa Auto ja superava les 30.000.

SegurCaixa Auto ofereix assistència personal, assistència al vehicle i defensa jurídica de la màxima qualitat i amb les cobertures i prestacions més àmplies. En aquest sentit, CaiFor disposa dels mitjans i aplicacions tecnològiques més avançades per al seguiment *on-line* dels sinistres.

En l'àmbit de l'assistència en viatge cal destacar, com a exemple de la seguretat que CaiFor té en el servei ofert pels seus proveïdors, el compromís adoptat pel qual CaiFor garanteix als seus clients la devolució de la prima en cas de retard de més d'una hora en els serveis de grua i taxi.

A més, de manera setmanal s'analitza el nivell de servei del *contact center* telefònic, dels mitjans utilitzats en l'assistència i, quinzenalment, el detall sobre la tipologia de les avaries i accidents en els quals s'intervé.

L'enfocament de l'atenció al client en l'àmbit de les assegurances de l'automòbil és multicanal, ja que es posa a la seva disposició telèfon, Internet, fax i correu, amb l'objectiu de facilitar al màxim la seva relació amb l'entitat.

REPTES PER AL 2008

- Desenvolupar la maduresa del programa CaiFor Solidari, duent a terme noves iniciatives en els àmbits de societat, medi ambient i persones.
- Desenvolupament del projecte de *Subcontractació/Outsourcing - SLA i Sistemàtica de Seguiment*, emmarcat dins del Pla de Qualitat que desenvolupa CaiFor actualment. Aquest projecte permetrà guiar qualsevol contracte de proveïdors amb CaiFor, bo i establint les claus per aconseguir un òptim equilibri entre la qualitat desitjada i el preu del servei.
- Expandir la clàusula ambiental en tots els nous contractes signats amb els proveïdors i contractistes de CaiFor.

07

RESUM D'INDICADORS

CAIFOR

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	12-14
	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	28-30, 38-39
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloses les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JVs)	Informe Anual 2007 (9)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització	Informe Anual 2007 (6)
2.5	Nombre de països on opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o les que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats a la memòria	Informe Anual 2007 (9)
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica	Informe Govern Corporatiu 2007 (91)
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/ beneficiaris)	35-38 Informe Anual 2007 (33-35)
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	51 Informe Anual 2007 (115, 205)
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en grandària, estructura i propietat de l'organització, inclosos: • La localització de les activitats o canvis produïts a les mateixes, obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat)	5-6
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu	24
	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)	2007
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués)	2006
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	16-18
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex. països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors)	El Grup CaiFor
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	PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA	Pàgines 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 puguin afectar significativament a la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions	El perímetre de l'Informe és el Grup CaiFor
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 altra informació de la memòria	16-17
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, 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	No s'han produït canvis significatius
3.12	Taula que indica la localització dels continguts bàsics a 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 a 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'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
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 tals com la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització	Informe de Govern Corporatiu 2007 (93-98)
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 de Govern Corporatiu 2007 (93)
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 de Govern Corporatiu 2007 (93)
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern	54-59 Informe de Govern Corporatiu 2007 (104)
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (inclosos els acords d'abandonament del càrrec) i l'exercici de l'organització (inclòs el seu exercici social i ambiental)	Informe de Govern Corporatiu 2007 (104)
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern	Informe de Govern Corporatiu 2007 (98)
4.7	Procediment de determinació de la capacitació i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics	Informe de Govern Corporatiu 2007 (101-103)
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupats internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació	9-11
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 relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis	Informe Anual 2007 (13-15) Informe de Govern Corporatiu 2007 (107-109)
4.10	Procediments per avaluar l'exercici propi del màxim òrgan de govern, en especial respecte al desenvolupament econòmic, ambiental i social	Informe de Govern Corporatiu 2007 (102, 107-109)
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució	27-28
4.12	Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi	83-87
4.13	Principals associacions a què pertanyi (tals com associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals a qui recolzi l'organització 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	86-87
4.14	Relació de grups d' interès que l'organització ha inclòs	16
4.15	Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb què l'organització es comprometi	16

4 GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS		Pàgines de l'Informe
4.16	Enfocaments adaptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloses la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès	17-18
4.17	Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'organització de la memòria	17-18

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	Pàgines de l'Informe
Acompliment econòmic	Informe Anual 2007 (Contraportada, 34)
Presència en el mercat	Informe Anual 2007 (13-15, 34)
Impacte econòmic indirecte	82-83
DIMENSIÓ AMBIENTAL	**Pàgines de l'Informe**
Materials	79
Energia	79
Aigua	79
Biodiversitat	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees de biodiversitat
Emissions, abocaments i residus	80-81
Productes i serveis	78-81
Compliment normatiu	77
Transport	80
Aspectes generals	77-82
DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball	**Pàgines de l'Informe**
Llocs de treball	51-54
Relació empresa/treballadors	54-59
Salut i seguretat a la feina	71-75
Formació i educació	66-70
Diversitat i igualtat d'oportunitats	61
DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans	**Pàgines de l'Informe**
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	61
No discriminació	61
Llibertat d'associació i convenis col·lectius	61-62
Abolició de l'explotació infantil	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc
Prevenció del treball forçós i obligatori	Tenint en compte l'àmbit d'actuació de CaiFor, no s'han identificat activitats ni operacions de risc
Queixes i procediments conciliatoris	39-43
Pràctiques de seguretat	71-75
Drets dels indígenes	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor, 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	82-87
Corrupció	27-28
Política pública	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor
Comportament de competència deslleial	No hi ha procediments oberts contra CaiFor per pràctiques d'anticompetència
Compliment normatiu	Informe Govern Corporatiu 2007 (107-109)

DIMENSIÓ SOCIAL - Responsabilitat de producte	Pàgines de l'Informe
Salut i seguretat del client	21
Etiquetat de productes i serveis	21-24
Comunicacions de màrqueting	21-24
Privacitat del client	21
Compliment normatiu	21-24

INDICADORS GRI G3

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC				
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions a la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs	C	63, 84 Informe Anual 2007 (Contraportada, 33-36, 117, 187)	
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització degudes al canvi climàtic	C	No hi ha conseqüències financeres directes a curt termini per a les activitats del Grup CaiFor a causa del canvi climàtic Informe Anual (107-109)	
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials	C	62-63	
EC4	Ajuts financers significatius rebuts de governs	C	No s'han rebut subvencions durant el 2007	
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	A	La retribució mínima del personal que treballa al Grup CaiFor està per sobre del mínim fixat per la Llei i, majoritàriament, se situa per damunt de la mínima del conveni sectorial. El salari base està regulat per les taules establertes en el conveni sectorial i representa 1,72 vegades el salari mínim legal	
EC6	Política, pràctiques i proporció de despeses corresponents a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives	C	87-88	
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives	C	Al Grup CaiFor 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 espècie	C	No hi ha inversions en infraestructures i serveis prestats per al benefici públic derivat de compromisos comercials	

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC				
EC9	Enteniment i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes	A	82-87	
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum	C	79	
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats	C	79	
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries	C	79	
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries	C	79	No s'hi inclou el consum de les Delegacions Comercials d'AgenCaixa, ja que són edificis en lloguer en els quals el consum està inclòs en el preu. És previst a mitjà termini establir un procediment per calcular aquest consum a les Delegacions d'AgenCaixa
EN5	Estalvi d'energia degut a la conservació i a millores en l'eficiència	A	79	
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	79	
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides per aquestes iniciatives	A	79	
EN8	Captació total d'aigua per fonts	C	79	Només s'hi inclou el consum dels Serveis Centrals de Barcelona, ja que la resta són edificis en lloguer en els quals el consum està inclòs en el preu. És previst a mitjà termini calcular aquest consum a la resta d'edificis de CaiFor
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Cal indicar la localització i la grandària dels terrenys en propietat, arrendats, o que són gestionats d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides	C	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor, ja que no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees de biodiversitat	
EN12	Descripció dels impactes més significatius a 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 al Grup CaiFor, ja que no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat	
EN13	Hàbitats protegits o restaurats	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL				
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses a la Llista Roja de la IUCN i en llistats nacionals, 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 del Grup CaiFor	
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	80	No s'hi inclouen les emissions derivades dels viatges de negocis, tot i que es preveu implantar a mitjà termini un sistema per calcular-les
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes	C	80	
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides	A	81	
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que no produeix emissions significatives de substàncies destructores de la capa d'ozó	
EN20	NOx, SOx i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, tenint en compte el baix nivell de consum de combustibles fòssils	
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació	C	79	
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament	C	80-81	
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius	C	Indicador no aplicable al Grup CaiFor, ja que durant el 2007 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 del Grup CaiFor	
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 del Grup CaiFor	
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte	C	78	
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 al Grup CaiFor, 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 2007, el Grup CaiFor 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 del Grup CaiFor	
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals	A	78	

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
PRÀCTIQUES LABORALS				
LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus de lloc de treball, per contracte i per regió	C	51-52	
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió	C	53,65	
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	62-63	
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu	C	61	
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius	C	62	
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina	A	71	
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió	C	72	
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	73-75	
LA9	Assumptes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats	A	73-75	
LA10	Promig d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat	C	69	
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomenten les possibilitats d'ocupació dels treballadors i que els recolzen en la gestió del final de les seves carreres professionals	A	70	
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional	A	70	
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat	C	36-37 Informe Govern Corporatiu 2007 (93-96)	Els òrgans de govern corporatiu no es desglossen per edat, ja que el nou Consell d'Administració de CaiFor es va constituir el 2007. És previst facilitar aquesta informació a mitjà termini
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional	C	61	

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
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 dret humans	C	25-26	
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència	C	Informació no disponible ja que actualment no existeix cap procediment amb aquesta finalitat, tot i que es preveu posar en marxa un mètode d'avaluació a mitjà termini. Això no obstant, vegeu la pàgina 64	
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 CaiFor, s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès	
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades	C	Durant el passat any 2007 no s'ha produït al Grup CaiFor cap incidència per discriminació	
HR5	Activitats de la companyia en què el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius puguin córrer importants riscos, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets	C	El Grup CaiFor 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 del Grup CaiFor, 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 del Grup CaiFor, 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 CaiFor, s'hi recull l'honestedat, el respecte i els drets humans de les persones i els seus grups d'interès	
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades	A	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor, ja que la seva activitat d'assegurament i previsió social se centra exclusivament en el territori nacional	
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
SOCIETAT				
SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions a les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa	C	82-87	
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció	C	Informe de Govern Corporatiu 2007 (107-109)	
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització	C	Durant el 2007 no hi ha hagut formació en aquest camp, la qual està planificada per a l'any 2008	
SO4	Mesures adoptades en resposta a incidents de corrupció	C	Informe de Govern Corporatiu (108)	
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de *lobbying*	C	El Grup CaiFor no està posicionat amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques o activitats de *lobby*	
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països	A	No existeixen aquestes aportacions	
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència i els seus resultats	A	No hi ha procediments oberts en contra del Grup CaiFor 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	

Indicador GRI G3		Tipus	Pàgines de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL				
INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL: REPONSABILITAT DEL PRODUCTE				
PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis on s'avaluen, per ser millorats si s'escau, els seus impactes a la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació	C	21-24	
PR2	Nombre total d'incidents derivats d'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis a 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	21-24	
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents	A	21-24	
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client	A	43-45	
PR6	Programes d'acompliment 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	21-24	
PR7	Nombre total d'incidents fruit d'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	21	
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit d'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	

INDICADORS DEL SECTOR FINANCER

Indicador		Apartats de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL			
CSR 1	Política de RSC	16	
CSR 2	Organització de la RSC	16	
CSR 3	Auditories de RSC	Informe de verificació	
CSR 4	Gestió d'assumptes sensibles (corrupció, aportacions a partits polítics, blanqueig de diners, finançament de terrorisme...)	Informe Govern Corporatiu 2007 (107-109)	
CSR 5	Incompliment (normatives, reglaments, estàndards, lleis...)	Vegeu indicadors EN28, EN30, HR4, SO4, SO7, SO8, PR2, PR4, PR7, PR8, PR9	No s'han detectat incompliments
CSR 6	Diàleg amb *stakeholders* (inclou premis de caire social)	17-18	

Indicador		Apartats de l'Informe	Comentaris a l'indicador
ACOMPLIMENT SOCIAL INTERN			
INT 1	Política de RSC dins de la de RH (igualtat, llibertat d'associació, formació, acomiadaments, salut laboral...)	51-75	
INT 2	Rotació d'empleats i creació de llocs de treball	65	
INT 3	Satisfacció dels empleats	54-55	
INT 4	Remuneració del sènior *management* i consell d'administració	Informe Anual 2007 (202)	
INT 5	Remuneració variable vinculada a la sostenibilitat	No existeix una relació directa	
INT 6	Ràtio salarial homes/dones	61	
INT 7	Perfil d'empleats (gènere, discapacitat...)	52-54	
ACOMPLIMENT ENVERS LA SOCIETAT			
SOC1	Contribucions filantròpiques, caritat i mecenatge	82-87	
SOC2	Valor Econòmic Afegit	Les dades per calcular-lo s'inclouen en l'Informe Anual 2007 (Contraportada, 34)	
PROVEÏDORS			
SUP1	Seguiment dels principals proveïdors	87-88	
SUP2	Satisfacció dels proveïdors	88-91	
BANCA MINORISTA			
RB1	Aspectes socials de la política de Banca Minorista (productes d'exclusió social…)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
RB2	Perfil de la política de finançament (sectors, pimes...)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
RB3	Criteris socials o de sostenibilitat a la política de finançament (productes amb matisos socials...)	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
BANCA D'INVERSIÓ			
IB1	Aspectes socials i mediambientals de la política de Banca d'Inversions	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
IB2	Perfil global dels clients de Banca d'Inversions	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
IB3	Transaccions amb alt contingut socio-mediambiental	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
GESTIÓ D'ACTIUS			
AM1	Aspectes socials de la política de Gestió d'Actius	25-28	
AM2	Actius sota gestió amb matisos de sostenibilitat	25-28	
AM3	Foment de la Inversió Socialment Responsable	25-28	
ASSEGURANCES			
INS1	Aspectes socials de la política de gestió d'assegurances	28-30, 82-83	
INS2	Perfil dels clients	35-38	
INS3	Reclamacions dels clients	39-43	
INS4	Assegurances amb matisos de sostenibilitat	28-30, 82-83	

Indicador		Apartats de l'Informe	Comentaris a l'indicador
INDICADORS D'ACOMPLIMENT SOCIAL			
F1	Descripció de les polítiques mediambientals aplicades a les línies de negoci bàsiques	77-82	
F2	Descripció dels processos per avaluar i controlar els riscos mediambientals en les línies de negoci bàsiques	Informació no disponible	
F3	Establiment dels llindars a partir dels quals s'apliquen els procediments d'avaluació de riscos mediambientals a cada línia de negoci bàsica	Informació no disponible	
F4	Descripció dels processos d'implementació i compliment per part dels clients dels aspectes mediambientals detectats en els processos d'avaluació de riscos	Informació no disponible	
F5	Descripció dels processos per millorar la competència dels empleats a l'hora d'abordar els riscos i oportunitats mediambientals	81-82	
F6	Nombre i freqüència de les auditories que inclouen l'examen dels sistemes i procediments de riscos mediambientals vinculats a les línies de negoci bàsiques	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F7	Descripció de la interacció amb clients/societats participades/socis empresarials respecte als riscos i oportunitats mediambientals	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F8	Percentatge i nombre de companyies mantingudes dins de la cartera de l'entitat amb les quals l'organització informant ha intervingut en qüestions mediambientals	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F9	Percentatge d'actius subjectes a un control mediambiental positiu, negatiu i d'excel·lència	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F10	Descripció de la política de vot en matèries mediambientals aplicable a les accions sobre les quals l'organització informant posseeix dret de vot o recomanació de vot	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F11	Percentatge d'actius sota gestió sobre els quals l'organització informant disposa d'accions amb dret a vot o recomanació de vot	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F12	Valor monetari total de productes i serveis específics mediambientals desglossats per línies de negoci bàsiques	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	
F13	Valor de la cartera per a cada línia de negoci desglossat per regions i sectors específics	Indicador no aplicable a les activitats del Grup CaiFor	

08

INFORME DE VERIFICACIÓ

El present Informe de Responsabilitat Corporativa de CaiFor ha estat elaborat d'acord amb les directrius de la Guia d'Elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI publicada el 2006 i coneguda com a G3.

Segons aquesta guia, existeixen uns determinats requisits sobre els nivells d'aplicació que s'indiquen a la taula següent.

	Nivell de qualificació	C	C+	B	B+	A	A+
Desenvolupament de l'estàndar	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 del producte		Donar resposta a tots els indicadors centrals de G3 i del Suplement respecte al principi de materialitat a) informant de cada indicador b) explicant la raó per la seva omissió	

CaiFor 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 quant a Perfil, Enfocaments de gestió i Indicadors d'Acompliment, i que ha estat sotmès a mecanismes de verificació que han implicat:

- La verificació externa 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 assenyalat en l'estàndard G3 de GRI i la comprovació que el contingut i els indicadors es corresponen amb els recomanats per l'estàndard esmentat.

- 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 7 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 estat considerat el principi de materialitat en aquests casos.

09

INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Edifici 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 2007 DE CAIFOR

A la Direcció de CaiFor, S.A.

Abast del treball

Hem realitzat la revisió de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 de CaiFor, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant, CaiFor) al que assenyala la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3).

La preparació de l'Informe de Responsabilitat Corporativa, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de CaiFor, 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).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de CaiFor que han participat en l'elaboració de l'Informe de Responsabilitat Corporativa, 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 CaiFor 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 en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007.
- Revisió de les actuacions realitzades en relació amb la identificació i consideració de les parts interessades durant l'exercici, així com la cobertura, rellevància i integritat de la informació inclosa en l'Informe de Responsabilitat Corporativa, en funció de l'entesa de CaiFor dels requeriments dels grups d'interès, descrits en el Capítol 2 de l'Informe.
- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'Informe de Responsabilitat Corporativa al que assenyala la Guia G3 de GRI i comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers inclosos en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 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 2007, inclosa

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L. - R.M. Madrid, hoja 65.390-2, folio 15, tomo 601, sección 3ª
CIF: B-78 016375

PRICEWATERHOUSECOOPERS

en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació de CaiFor.

- Contrast que la informació financera continguda en l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 no contradiu cap informació rellevant subministrada per CaiFor 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'Informe de Responsabilitat Corporativa 2007 de CaiFor conté errors significatius o no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3) .

Recomanacions

Addicionalment, hem presentat a la Direcció de CaiFor les nostres recomanacions de millora en relació als procediments establerts per a la preparació de la informació inclosa en el seu Informe de Responsabilitat Corporativa. Les recomanacions més significatives es refereixen a:

a. Involucrar els grups d'interès en el procés d'identificació de temes rellevants mitjançant la consolidació dels sistemes de diàleg i consulta amb les parts interessades.
b. Incrementar de manera progressiva la tramesa de les dades d'acompliment ambiental, mitjançant la incorporació de la informació actualment no disponible.

PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

Arturo Derteano
Soci

20 de juny de 2008

Per a més informació:

General
CaiFor
General Almirante, 2-4-6 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: **www.caifor.es**

Responsabilitat Corporativa
Jesús Mª García Martínez
Subdirector d'Organització i Recursos Humans
General Almirante, 2-4-6 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 87 31 / Fax: 93 298 90 04

Si ens vol fer arribar algun comentari o desitja efectuar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició la següent adreça: rsc_caifor@caifor.es

Altres publicacions:
Informe Anual CaiFor 2007
Informe de Responsabilitat Corporativa CaiFor 2006

CaiFor, S.A.
Domicili Social: General Almirante, 2-4-6 – 08014 Barcelona, Espanya
Número d'identificació fiscal: A 58333261
Telèfon: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Adreça a Internet: **www.caifor.com**

www.cege.es

VidaCaixa SegurCaixa AgenCaixa