

2009

Informe de responsabilidad corporativa

2009

Informe de responsabilidad corporativa



Índice

Carta del Presidente de SegurCaixa Holding	4
1. Temas relevantes	7
2. El desempeño responsable en 2009.	
Objetivos y retos en responsabilidad corporativa	11
3. Calidad en el servicio a los clientes	23
4. Contribución al bienestar de las personas	45
5. Resumen de indicadores	71
6. Informe de revisión independiente	85



Ricardo Fornesa Ribó
Presidente del Consejo de Administración de SegurCaixa Holding, S.A.

Carta del Presidente de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding ha afianzado su compromiso con la gestión responsable a lo largo de 2009, integrándola en su estrategia y actuaciones, y compartiendo sus valores corporativos –Confianza, Calidad y Dinamismo– con sus grupos de interés.

La mejora en el desempeño ha sido este año, una vez más, una prioridad en la agenda del Grupo.

Así, cabe destacar la adhesión del Grupo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, refrendando las múltiples actuaciones desarrolladas en los últimos años en las áreas del gobierno corporativo, la gestión de los recursos humanos y el medio ambiente. Asimismo, en 2009, VidaCaixa, la compañía del Grupo dedicada a la comercialización de seguros de vida y a la gestión de planes de pensiones, ha adoptado los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) y, de esta forma, se convierte en la primera entidad de nuestro país en adoptarlos como aseguradora de vida y como gestora de planes de pensiones de forma global, garantizando así la gestión responsable de las inversiones de todos los clientes.

En el ámbito de la organización y la gestión, SegurCaixa Holding ha constituido el nuevo Comité de Responsabilidad Corporativa, a través del cual se articula la definición y seguimiento de las actuaciones en gestión responsable y se asegura su integración en la estrategia del Grupo. Además, se han creado tres Subcomités Consultivos –empleados, clientes, sociedad y medio ambiente–, a través de los cuales SegurCaixa Holding gestiona el diálogo con los grupos de interés. Adicionalmente, este año se ha elaborado y se ha difundido el Código Ético del Grupo, en el que se recogen las principales pautas de comportamiento, conductas, derechos y obligaciones frente a los grupos de interés.

Con la aspiración de convertir a SegurCaixa Holding en el mejor lugar para trabajar, se ha dado un paso importante en 2009 obteniendo la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr), la cual supone el reconocimiento oficial a la implantación de un modelo de gestión que, a través de un proceso de mejora continua, fomenta el equilibrio Empresa, Trabajo y Familia.

En el ámbito económico destaca el esfuerzo por ampliar la base de clientes y por fidelizar a los actuales cubriendo sus necesidades con la máxima calidad de servicio. Así, se ha profundizado en la apuesta estratégica por el segmento de las pymes y los trabajadores autónomos con el lanzamiento de dos nuevos seguros para comercios y para furgonetas, los nuevos SegurCaixa Negocio y SegurCaixa Auto Negocio. Su aceptación en el mercado ha sido excelente, aportando un promedio de 150 nuevas pólizas al día. Asimismo, se ha incidido en la multicanalidad del Grupo reforzando la comercialización a través de canales de venta no presenciales, como son el telefónico o el de Internet a través del servicio de Línea Abierta Web, con el objetivo de ofrecer las soluciones de contratación y gestión de sus productos más cómodas para cada perfil de cliente. En el ámbito de las grandes empresas y colectivos, el año ha sido de intensa actividad, y desde VidaCaixa Previsión Social, la división del Grupo focalizada en la atención de las necesidades de estos clientes, se ha trabajado para ofrecer a los clientes las mejores soluciones para canalizar las múltiples operaciones de reestructuración que se han venido produciendo.

En el entorno social también se han logrado avances. Retorn, el grupo de empleados voluntarios de la compañía, ha promovido un total de 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla, y el Grupo ha colaborado con GAVI Alliance adhiriéndose a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, destinando a la causa el presupuesto anual para obsequios navideños y extendiendo la colaboración a los empleados y al colectivo de empresas cliente de VidaCaixa Previsión Social. Asimismo, se ha mantenido la importante labor de investigación y difusión sobre la importancia de la previsión y el aseguramiento. Finalmente, cabe destacar la contribución de manera indirecta, a través de la aportación al beneficio del Grupo “la Caixa”, a la Obra Social “la Caixa”, que cuenta con un presupuesto de 500 millones de euros para programas que han priorizado la atención de las necesidades sociales y asistenciales de los ciudadanos. En el ámbito del entorno ambiental, destaca el cálculo de la huella de CO₂ de partida, hecho que ha de permitir en el futuro desarrollar actuaciones que contribuyan al control de las emisiones.

En octubre de 2009, se informó del acuerdo de adquisición de Adeslas por parte de SegurCaixa –compañía de seguros de no-vida del Grupo SegurCaixa Holding–, con el objetivo de crear un nuevo grupo asegurador multirrama y multicanal que se debe convertir en una referencia en el sector asegurador y de pensiones en nuestro país. 2010 será el año del diseño y la ejecución de dicha integración, que se realizará sobre la base de las conductas, comportamientos y valores que han definido al Grupo desde su fundación, enriquecidos con la valiosa aportación de una organización líder y de referencia en el ámbito de los seguros de salud como es Adeslas.

Este informe, el cual le invitamos a consultar, pretende resumir la evolución en el desempeño responsable con nuestros grupos de interés, a través de objetivos y retos medibles, cuya finalidad es facilitarle un mayor conocimiento sobre la realidad del Grupo SegurCaixa Holding.

1

Temas relevantes



El Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding 2009 se centra en las principales novedades referidas al desempeño de SegurCaixa, VidaCaixa y AgenCaixa. Asimismo se ha avanzado en la trazabilidad de objetivos y retos de la gestión responsable del Grupo, lo que permite una mejor comprensión y comparación sobre el grado de consecución de los mismos.

Respecto a la determinación de los temas relevantes y a cómo SegurCaixa Holding da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés, se ha realizado (como en años anteriores) un proceso basado en la metodología AA 1000, consistente en:

- La consulta interna a través de entrevistas y cuestionarios a Directores de Área, Jefes de Departamento y Representantes de los Trabajadores de SegurCaixa Holding sobre los temas relevantes que se incluyen en el presente Informe.

- La realización de una consulta a representantes de los accionistas, sindicatos, clientes, organizaciones del tercer sector y expertos en responsabilidad corporativa.
- La revisión de otros informes del sector asegurador a nivel nacional e internacional.
- 8 entrevistas en profundidad con los responsables de aspectos relevantes desde el punto de vista material y su inclusión en el informe de responsabilidad corporativa, como son: producto, gestión de personas, gobierno corporativo y control, comunicación o inversiones.

Este proceso ha permitido enfocar mejor el diálogo de SegurCaixa Holding con sus grupos de interés, profundizando en el conocimiento de sus expectativas y optimizando las respuestas a las mismas.

Es la tercera vez que el presente informe se verifica de manera externa por parte del Auditor.

PARTICIPANTES EN LA CONSULTA A GRUPOS DE INTERÉS DE SEGURCAIXA HOLDING:

Accionistas:

- Criteria
- "la Caixa"

Expertos en Responsabilidad Corporativa:

- Centro de Investigación de la Economía Social (CIES)
- MediaResponsable
- Club de Excelencia en Sostenibilidad

Tercer Sector:

- Creant
- Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya

Organizaciones de consumidores y sindicatos:

- UGT - Observatorio RSE
- Comfia - CCOO
- CECU Madrid - Confederación Española de Consumidores y Usuarios

Instituciones del sector seguros:

- UNESPA - UCEAC
- ICEA

MATRIZ DE TEMAS RELEVANTES

		Madurez del tema		
		Latente	En consolidación	Integrado en la estrategia de SegurCaixa Holding
Importancia para los grupos de interés	Muy importante			Seguridad y transparencia Satisfacción de los clientes Un buen lugar para trabajar Función social de la actividad de aseguramiento y previsión social Buen Gobierno, Gestión prudente, sostenible y solvente
	Importante		Aplicación de criterios sostenibles en las inversiones Innovación Implicación de los empleados en la sociedad	Solvencia Conciliación Desarrollo profesional
	Creciente		Extensión a proveedores de compromisos con la gestión responsable	Accesibilidad a los productos Formación Gestión del impacto medioambiental Relación con los medios de comunicación

Temas relevantes relacionados con clientes.

Temas relevantes relacionados con empleados.

Temas relevantes relacionados con sociedad.

Temas relevantes relacionados con medio ambiente.

Temas relevantes relacionados con accionistas.

2

El desempeño responsable en 2009. Objetivos y retos en responsabilidad corporativa



Principales actuaciones desarrolladas en 2009

Confianza, Calidad y Dinamismo son los valores que guían la actividad de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding establece su modelo de gestión en torno a sus tres valores corporativos –Confianza, Calidad y Dinamismo–, los cuales aspira a compartir con sus grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, entorno ambiental y sociedad.

La responsabilidad corporativa está integrada en la gestión del Grupo y se articula a través de un conjunto de actuaciones que persiguen la mejora constante en su desempeño.

En 2009 SegurCaixa Holding, en línea con su actuación llevada a cabo en los últimos años, ha seguido concediendo prioridad a la gestión responsable y a la relación con sus grupos de interés.

Este compromiso se ha concretado en las siguientes actuaciones, implementadas a lo largo del año:



1. Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y asunción de sus 10 Principios, que recogen compromisos en derechos humanos, laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción. La asunción de estos principios por parte de SegurCaixa Holding se encuentra en línea con las múltiples actuaciones desarrolladas durante los últimos años en áreas como el gobierno corporativo, la gestión ambiental, la gestión de los recursos humanos y la relación con los clientes.

2. Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas y asunción de sus 6 Principios. VidaCaixa, compañía del Grupo SegurCaixa Holding, se convierte en la primera entidad española en adoptar estos principios como aseguradora de vida y gestora de pensiones, asegurando de este modo a los clientes una gestión responsable de sus inversiones.

3. Constitución del Comité de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding, que consolida la gestión de la responsabilidad corporativa y su integración en la estrategia del Grupo. Entre las principales funciones del nuevo Comité cabe destacar: la definición y seguimiento de la estrategia de responsabilidad corporativa, la gestión del diálogo con los grupos de interés y la coordinación de estos aspectos con los accionistas. En el Comité participan los responsables de las áreas de Organización y Recursos Humanos, Comercial y Marketing, Empresas y Colectivos, y Servicio al Cliente, además del Departamento de Desarrollo Corporativo. También, para integrar el diálogo con los grupos de interés en la estrategia de la organización, se han definido tres Subcomités, que representan a los principales grupos de interés de SegurCaixa Holding –Empleados, Clientes y Sociedad, y Medio Ambiente–, cuya función será consultiva.

4. Elaboración y difusión del Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding, a través del cual emanan los patrones generales de comportamiento, conductas, derechos y responsabilidades frente a los accionistas, clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental. Estructurado a partir de los tres valores que definen la identidad de la organización, el Código Ético es asumido por todos y cada uno de los empleados y directivos del Grupo, y se convierte en una guía necesaria para continuar trabajando y mejorando a favor del desempeño responsable de la organización. La elaboración del Código Ético de SegurCaixa Holding ha supuesto un proceso interno de trabajo en el que han participado diversas áreas del Grupo, en perfecta coordinación con los accionistas (Criteria y “la Caixa”), y que finalmente ha culminado con su aprobación por parte del Consejo. Para más información se puede consultar el código ético en www.segurcaixaholding.com.

5. Obtención de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (efr), concedida por la Fundación Más Familia y que reconoce a aquellas empresas que fomentan el equilibrio entre empresa, trabajo y familia. Este reconocimiento no sólo tiene en cuenta las actuaciones ya desarrolladas por SegurCaixa Holding en el ámbito de la conciliación, sino que también considera aspectos relacionados con el desarrollo profesional, la calidad del empleo, el compromiso por la igualdad y la gestión de la diversidad.

6. Colaboración con GAVI Alliance y adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil. Desde el año 2000 GAVI Alliance ha vacunado a más de 213 millones de niños y niñas, evitando más de 3 millones de muertes, de acuerdo con los cálculos de la Organización Mundial de la Salud. La colaboración de SegurCaixa Holding se enmarca en la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo, y la contribución a la causa ha consistido en destinar 30.000 euros, presupuesto anual para obsequios navideños. Además, ha hecho extensible la colaboración a los empleados del Grupo, dando respuesta de esta manera al interés de Retorn y también al colectivo de empresas cliente de VidaCaixa Previsión Social.

7. Cálculo de la huella de CO₂ de partida. En 2009 se ha realizado el cálculo de la huella de carbono de partida, como primer paso para el establecimiento de políticas y acciones concretas que contribuyan a reducir dichas emisiones.



Objetivos y retos 2009

Clientes

En 2009, SegurCaixa Holding ha priorizado su actuación en la gestión sostenible de las inversiones, la mejora del servicio al cliente y el desarrollo de nuevos productos de aseguramiento y previsión social.

COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
<p>Mejorar los instrumentos y la formación interna en el ámbito de la seguridad en el tratamiento de la información confidencial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y difusión del Código Ético de SegurCaixa Holding. • Adecuación de medidas técnicas y de seguridad para preservar la intimidad y confidencialidad de los clientes, antes del periodo transitorio que finaliza en 2010. • Publicación interna de un boletín periódico semestral que aborda temas sobre tratamiento de datos e información de clientes. • Edición de un documento estándar para clientes del negocio colectivo sobre el cumplimiento de la LOPD. • Preparación de un curso de formación <i>on-line</i> sobre la aplicación de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, y RD 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999). Realización de la jornada anual para la mejora del paisaje, en la que se da cumplimiento a los requerimientos de seguridad de ficheros no automatizados. • Elaboración de una carta de condiciones para mediadores, con acuerdo firmado para los miembros de Adecese, en la que se adapta la legislación en materia de blanqueo y cesión de datos de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los contratos de prestación de servicios y vinculación con el documento de seguridad. • Profundización en la difusión del Código Ético. • Mantenimiento del boletín periódico semestral. • Despliegue del curso de formación <i>on-line</i> en el primer cuatrimestre de 2010. • Realización de una nueva Jornada Anual para la mejora del paisaje. • Realización de la auditoría interna sobre temas de seguridad y prueba de los planes de contingencia de los sistemas que garanticen la seguridad y continuidad de los datos de los clientes.
<p>Continuar mejorando la información a los clientes en los aspectos de claridad y transparencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración con UNESPA en la elaboración de un diseño estándar de notas informativas para clientes que facilitarán la comparación entre productos. • Creación de una "Guía de Redacción" que ofrece pautas para poder elaborar comunicaciones más claras y comprensibles por parte de los clientes. • Realización de cinco estudios a clientes para recabar su opinión sobre la información transmitida en las ofertas de productos de seguros y planes de pensiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las notas informativas, una vez finalizado su diseño, en los productos de aseguramiento individual de SegurCaixa Holding. • Dar a conocer la Guía de Redacción a los departamentos implicados en la elaboración de comunicaciones a clientes. • Realización de nuevos estudios para conocer la opinión de los clientes sobre la información de los productos de SegurCaixa Holding e identificar aspectos de mejora sobre la información transmitida. • Mejora de algunos certificados de productos, como el estado de posición de Unit Linked Colectivos y el certificado de pertenencia, y el comunicado de derechos consolidados de planes de pensiones de empleo.

Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social	Continuar desarrollando la accesibilidad a los productos y servicios que ofrece el Grupo a través de la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de barreras físicas y sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación de la multicanalidad, ajustando la estructura organizativa a los hábitos de compra de los clientes corporativos, flexibilizando la relación con todos los participantes en el proceso negociador y transmitiendo capacidad de adaptación a todo el equipo gestor del negocio corporativo. • Mejora de los procesos a través de Internet para la realización de gestiones con los productos SegurCaixa Hogar y Vida Familiar. • Creación del Videoagente, que facilita la contratación de seguros de hogar, vida o salud permitiendo al cliente visualizar al agente de telemarketing a través del ordenador. • En telemarketing se ha consolidado la oferta en seguros de accidentes y se ha ampliado la oferta de productos con el seguro de hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una herramienta de gestión de seguros para la comercialización de productos para pymes. • Mejora de la web corporativa www.segurcaixaholding.com añadiendo nuevos contenidos y mejorando la organización para un uso más eficiente por parte del cliente. • Mejora de la página web www.vidacaixaprevisionsocial.com con criterios de usabilidad, incluyendo la adaptación de los contenidos de productos a soluciones y mejorando la información corporativa, así como los accesos para el contacto con la entidad. • Desarrollo de una aplicación para teléfonos móviles que facilitará al cliente el acceso a los distintos servicios.
Innovación como reto permanente	Seguir ampliando el portafolio de productos y servicios de aseguramiento y previsión social, teniendo en cuenta las necesidades reales de los clientes, derivadas del actual entorno económico.	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de 6 nuevos productos: Seviam Protect, SegurCaixa Negocio, SegurCaixa Auto Negocio, PlanCaixa 5 Ya, PlanCaixa 5 Ya II y PlanCaixa Doble Opción. El Seviam Protect nace como una adaptación del tradicional seguro de vida-riesgo vinculado del Grupo a la nueva realidad social de ralentización económica. • En Renta Vitalicia se ha optimizado la rentabilidad del producto al ofertar una única tarifa para todas las edades y se ha creado una nueva cobertura para situaciones de dependencia severa o gran dependencia, que ofrece la posibilidad de incrementar la renta mensual percibida sin necesidad de realizar ninguna nueva aportación. • Se han mejorado productos para clientes colectivos como el Seguro de Grupo Mixto y la gestión de carteras de pólizas de interés mínimo más participación en beneficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de nuevos productos que amplíen la oferta para autónomos y pymes. • Incorporación de mejoras en los productos de Salud Reembolso para pymes y desarrollo de nuevas gamas de productos patrimoniales para empresas. • Desarrollo en 2010 de políticas comunes con "la Caixa" Banca Privada, Banca Corporativa y Centros de Empresas.
	Seguir introduciendo innovaciones que mejoren la relación con el cliente, ofreciendo soluciones tecnológicas alineadas con sus necesidades reales.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha trabajado en la ampliación del sistema Customer Relationship Management (CRM) a todos los clientes individuales y colectivos para un mayor y mejor conocimiento de sus necesidades. • Ampliación de la oferta de productos contratables a través de Internet y de las gestiones posibles a realizar. • Se ha puesto a disposición de los clientes del negocio colectivo y de los mediadores un acceso <i>on-line</i> para poder acceder con más facilidad a funcionalidades de servicio, información y gestión de contratos de seguro colectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la declaración de siniestros de hogar, potenciar las ventas de productos actuales a través de ofertas específicas del canal Internet y ampliar la gama de productos de aseguramiento y previsión para particulares contratables a través de Internet. • Mantener el desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en el acceso <i>on-line</i> para clientes corporativos y mediadores.
	Potenciar la cultura de innovación interna.	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una nueva aplicación web de gestión y flujo de ideas, a la que se accede desde el Portal Innova+ y en la que pueden participar todos los empleados de SegurCaixa Holding. • Potenciación del conocimiento de las líneas de innovación y equipos dinamizadores a través de la Plataforma Innova+. Realización de 5 campañas informativas y participativas sobre temas de innovación, con más de 400 ideas aportadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el esfuerzo por sensibilizar a la plantilla y captar nuevas ideas.

Cientes

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO
Satisfacción del cliente	Mantener el esfuerzo, con el fin de medir constantemente la calidad, para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y del canal.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha mejorado el sistema de medición de la Calidad percibida por nuestros clientes, con el objetivo de homogeneizar la información que obtenemos en estos contactos y poder trabajar en la mejora continua de nuestros servicios. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes y con la implementación del análisis de las encuestas en todos los ámbitos de la actividad del Grupo. Asegurar la calidad de los proveedores que realizan las encuestas. Mejora de los procesos de extracción y tratamiento de los datos en las encuestas del ámbito de las empresas y colectivos.
	Seguir reduciendo el tiempo medio de los plazos de espera de las consultas y reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha reducido el plazo de pago de facturas a los clientes con siniestro en el ámbito de los seguros del hogar. En los casos de clientes que realizan la reparación por su cuenta, se ha reducido de 2,32 días en 2008 a 1,44 días en 2009. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes. Disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones de las oficinas de "la Caixa".
	En relación con los clientes de seguros del hogar, aplicación de un modelo de calidad predictivo que permitirá priorizar la gestión de los siniestros, teniendo en cuenta no sólo el plazo de tramitación, sino también el número de profesionales que intervienen y otros servicios relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha continuado trabajando en la implementación del modelo de calidad predictiva que facilita información sobre la probabilidad de insatisfacción de un cliente en el tratamiento de su siniestro. Incorporación de mejoras en el servicio que prestan los proveedores a clientes que tienen contratados seguros del hogar: monitorización de la atención telefónica de los proveedores, auditoría diaria en la que se revisa entre el 5% y el 10% del total de las llamadas y establecimiento de compromisos de atención en siniestros urgentes en menos de tres horas. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el esfuerzo por medir la calidad percibida de los clientes, desarrollando modelos predictivos que permitan optimizar esfuerzos y actuaciones. Mantener el modelo de asignación de carga de trabajo a los proveedores en función de su desempeño reflejado en las encuestas de calidad.
Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y en solvencia	Formalización en el manual de procedimientos de criterios SRI para cualquier tipo de inversión inspirados en el Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).	<ul style="list-style-type: none"> Adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) e incorporación explícita de estos principios en el manual de procedimientos. VidaCaixa se convierte en la primera entidad española adherida al PRI como aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar en la aplicación y el desarrollo de los Principios en lo relativo a la difusión de los mismos tanto interna como externamente y la participación activa en las actividades de difusión organizadas por el PRI.

Cientes

COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO	
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y en solvencia</p> <p>Incrementar el objetivo de inversión mínima en SRI en la renta variable del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa".</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se ha incrementado en un 2,8% el porcentaje de inversión en SRI como objetivo estratégico. 		<ul style="list-style-type: none"> Consolidar la posición SRI estratégica con incremento gradual. 	
	<p>Diseño y envío de una carta informativa sobre esta materia a las gestoras, para reforzar el circuito SRI en selección externa de activos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Carta diseñada y enviada. 		<ul style="list-style-type: none"> Mantener el envío de la carta.
	<p>Mantener un elevado nivel de solvencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con el grupo de trabajo de UNESPA con la finalidad de implementar las medidas de nivel 2 y 3 que se implementarán a partir de 2012 y participación en el quinto estudio de impacto cuantitativo de solvencia de ámbito europeo QIS 5. Se ha iniciado el análisis y diseño de un modelo propio interno para una medición más exhaustiva del riesgo. 		<ul style="list-style-type: none"> Profundización en el análisis y diseño de un modelo propio. Mantener la colaboración con los grupos de trabajo constituidos.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Cultura de control</p> <p>Confeción y documentación de los mapas de procesos de VidaCaixa y SecurCaixa Holding y de los riesgos y controles asociados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de una aplicación informática de soporte para documentar y mantener los sistemas de gestión de riesgos y control interno y apoyar el plan anual de Auditoría Interna: <ul style="list-style-type: none"> Mapa de procesos detallado Mapa de riesgos inherentes detallado Inventario de controles implantados Evaluación de la efectividad de los controles 		<ul style="list-style-type: none"> Control Self-Assessment: Introducción de un sistema de CSA para facilitar que sean los propios responsables de los controles quienes autoevalúen la efectividad de los mismos. 	

Empleados

A pesar del entorno económico desfavorable, SegurCaixa Holding ha mantenido en línea con los años anteriores su compromiso por la creación de empleo de calidad y el desarrollo profesional de la plantilla, y aspira a ser cada año un mejor lugar para trabajar.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Apuesta por el empleo	Mantener el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de la crisis, la plantilla de SegurCaixa Holding ha seguido creciendo. Un 3% en 2009, hasta 911 empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> Continuar manteniendo el desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.
Diálogo, participación y comunicación	Fomento de una cultura participativa en la que los empleados puedan aportar sus opiniones, sugerencias e ideas, facilitando los canales adecuados para ello.	<ul style="list-style-type: none"> Participación en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España. Acciones personalizadas para fortalecer el liderazgo de los Directores de Área y Jefes de Departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de una Intranet corporativa como mejora del sistema actual basado en Lotus Notes.
Conciliación	Continuar con la aspiración por parte de SegurCaixa Holding de ser una excelente empresa en la que trabajar.	<ul style="list-style-type: none"> Obtención por parte de SegurCaixa Holding de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr). Difusión interna del plan de conciliación, con más de 40 medidas para compatibilizar la vida profesional con la familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> Implantación del plan de mejora continua con nuevas medidas, alimentado por la consulta y participación interna de los empleados. Puesta en marcha de las medidas vinculadas al proceso realizado de certificación efr, profundizando en el compromiso adquirido.
Igualdad de oportunidades e integración laboral	Cumplimiento de los términos establecidos por la ley a través de centros especiales de empleo.	<ul style="list-style-type: none"> Continuidad al Plan Familia en colaboración con la Fundación Adecco, para facilitar a los familiares con discapacidad de los empleados de SegurCaixa Holding orientación y ayuda que facilite su integración social y laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener la continuidad del Plan Familia.

Empleados

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009		RETOS DE FUTURO
Respeto a los derechos colectivos	Cumplimiento de los derechos colectivos de los empleados de SegurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> En 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación ni con el proceso de negociación colectiva. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el nivel de cumplimiento sobre derechos colectivos de los empleados.
Competencia y desarrollo profesional	Proyecto Thalens 2010: Desarrollo de tres líneas de actuación: compromiso <i>in-out</i> , comunicación, participación, formación y desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> En el ámbito de compromiso se han desarrollado 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla. En el ámbito de la comunicación y la participación se ha creado el Cuadro de Mando Personal (CMP), que permite comunicar y trasladar la estrategia corporativa a nivel individual En el ámbito de la formación se han focalizado las actuaciones en tres líneas: mejorar competencias, habilidades y formación específica para cada puesto de trabajo. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la implantación del proyecto Thalens 2010.
	Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 81,25%.	<ul style="list-style-type: none"> Incremento del nivel de competencias hasta el 81,77%, por encima de la meta prevista. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Seguir desarrollando el nivel de competencias de conocimiento de la plantilla para incrementarlo y lograr que en 2010 alcance el 82,09%.
	Seguir con el plan de desarrollo profesional dirigido a coordinadores.	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del programa coordinadores, realizando 8 sesiones de formación anuales. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el despliegue del Plan de Formación de este colectivo.
	Diseñar un nuevo plan de formación personalizado para la línea media.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha trabajado en 2009 en acciones individualizadas y en el diseño de un plan de desarrollo grupal. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Cierre y lanzamiento de un plan de desarrollo o de la Línea Media acorde al entorno de futuro.
	Diseñar un nuevo plan de formación dirigido a la plantilla con el que se iniciará la programación de formación en habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> Definición e implantación del Plan de Formación anual 2009, con la incorporación de acciones orientadas a gestión del tiempo, innovación e Inteligencia Emocional. 	●	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la identificación de necesidades y el diseño del Plan de Formación Anual.

Empleados

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
Competencia y desarrollo profesional	<p>Incorporar al Programa de Técnico Comercial en Seguros contenidos en materia aseguradora recogidos en el Programa European Financial Advisor (EFA), así como entrenar las habilidades comerciales de los empleados de AgenCaixa, todo ello ampliando su duración un año más (4 años en total).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 34 asesores han participado en un programa de formación de formadores para la posterior formación especializada en Pymes y Autónomos del resto de la red de Gestores de AgenCaixa en 2010. • Formación del 100% de los asesores de AgenCaixa sobre los nuevos productos comercializados: SecurCaixa Auto y SecurCaixa Negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundizar en el conocimiento de nuevos productos comercializados. • Formación simultánea de toda la red de gestores de AgenCaixa acerca del portafolio de productos para Pymes y Autónomos. • Formación inicial por parte de los gestores de AgenCaixa en nuevos productos a comercializar en transporte y multirriesgo industrial.
	<p>Empresas y Colectivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna y de gestión del conocimiento del equipo vinculado a este negocio. • Desarrollo de las 'pastillas formativas' de determinados proyectos que complementan las formaciones presenciales al equipo de VidaCaixa Previsión Social, así como la posibilidad de canalizar consultas y sugerencias en los distintos foros de la herramienta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna para el equipo de empresas y colectivos.
Políticas de compensación		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de objetivos anuales a toda la plantilla, vehiculada y comunicada a través de una nueva herramienta de gestión de objetivos personales, Cuadro de Mando Personal (CMP), alineado con nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI). 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una nueva aplicación web de gestión de objetivos individuales, accesible a todos los empleados de SecurCaixa Holding. • Evaluación de objetivos anuales a toda la plantilla, profundizando y extendiendo el uso de esta herramienta de gestión de objetivos personales, alineado con nuestro Cuadro de Mando Integral (CMI). • Acciones de información y formación a toda la plantilla sobre el uso y ventajas de la herramienta.
Seguridad y salud		<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un plan de actuación contra la Gripe A. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de acciones preventivas.

Sociedad

Más allá de la colaboración indirecta en las actividades que desarrolla la Obra Social "la Caixa", a través de la contribución que SegurCaixa Holding realiza al resultado económico del Grupo "la Caixa", cabe destacar la involucración social de sus empleados, la presencia institucional lograda y la esencia socialmente responsable de la actividad previsora y de aseguramiento.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión	Contribuir a la difusión sobre la importancia de la previsión y el aseguramiento entre los ciudadanos y las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> • Sexto Barómetro SegurCaixa Holding: "El valor del seguro de salud privado". • Puesta en marcha del portal: www.foroprevisionsocial.net, un foro de expertos en previsión social empresarial, con el objetivo de escuchar a grupos de interés, así como transmitir compromisos de la organización con los clientes. • Acuerdo de colaboración entre VidaCaixa Previsión Social y Adecose en apoyo de la promoción del reconocimiento profesional de sus asociados y la aportación social de la labor que realizan. • Campaña de sensibilización entre Directores de Recursos Humanos sobre los beneficios que aporta el seguro de salud. • Convocatoria del segundo Premio VidaCaixa-Seguros UB. • Patrocinio de la edición del IV Premio Edad&Vida: "Valores, actitudes y comportamientos de los ciudadanos españoles respecto a las necesidades de ahorro y previsión para la jubilación". • Participación en diversas conferencias, compartiendo el conocimiento y experiencias adquiridas. • Inclusión en el Informe Anual y en la página web corporativa de documentación sobre las características y evolución del sector asegurador y de pensiones. • Desarrollo del boletín informativo periódico: INFO VidaCaixa Previsión Social, para difundir la cultura y beneficios de la previsión social empresarial. • Inversión en la formación del sector e investigación, colaborando con la Fundación Auditorium con el centro de investigación Sector Público - Sector Privado IESE. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar promoviendo el estudio y la difusión sobre la previsión y el aseguramiento. • Creación del blog de previsión social en la página web de Expansión.com. • Diálogos con el grupo de interés empresas y corporaciones en torno a la previsión social empresarial en el marco de la Responsabilidad Corporativa. • Patrocinar y organizar diversos actos de difusión y promoción de la previsión social empresarial.
Presencia de SegurCaixa Holding en la sociedad	Alcanzar la madurez del proyecto Retorn, llevando a cabo nuevas actividades en los ámbitos de personal, medio ambiente y sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de 15 actividades, en colaboración con 14 organizaciones sociales y medioambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la involucración de los empleados en la sociedad a través de Retorn.
	Adhesión a iniciativas que contribuyan a la mejora en responsabilidad corporativa de SegurCaixa Holding.	<ul style="list-style-type: none"> • Adhesión de SegurCaixa Holding a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. • Adhesión a la iniciativa de GAVI Alliance y difusión de la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil entre las empresas clientes de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Progresar en el desempeño responsable de acuerdo con los Principios del Pacto Mundial. Preparación del Informe de Progreso. • Mantener el enfoque social en los obsequios navideños del Grupo.

Medio ambiente

El compromiso con el medio ambiente está integrado en la estrategia de SegurCaixa Holding y en el comportamiento de sus empleados, que son la pieza clave.

	COMPROMISO 2008	PROGRESO 2009	RETOS DE FUTURO
A favor de la sostenibilidad	Mantener y potenciar el consumo energético responsable a través de nuevas iniciativas.	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la huella de carbono de partida. • Reducción en más del 38% del número de equipos de impresión. • Uso de detectores de presencia y pulsadores en todos los sanitarios de los Servicios Centrales, contribuyendo a racionalizar el consumo eléctrico. • Contención e incluso reducción del consumo de papel (-1%) respecto a 2008. • Reducción del consumo de agua en un 10% respecto a 2008. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de nuevas medidas para reducir la huella de carbono de partida. • Continuar implementando medidas para reducir el consumo energético. • Potenciar el uso de la videoconferencia. • Realización de nuevas campañas y comunicaciones de sensibilización para reducir las emisiones de los desplazamientos de los empleados a su lugar de trabajo. • Reducción del número de equipos de impresión y racionalización de todos aquellos elementos que den soporte y faciliten el consumo de papel.
	Mejorar el tratamiento aplicado a los residuos generados.	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina. • La cantidad de papel reciclado se ha incrementado un 5% respecto a 2008. • La cantidad de plástico reciclado se ha aumentado un 19% respecto a 2008. • El tóner se ha reducido debido a cambios en los equipos de impresión por unos nuevos más eficientes. • Las pilas recogidas se han incrementado en un 100%. • 971 kg de material RAEE recogidos para reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina.
	Reforzar la comunicación de sensibilización medioambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de un plan para favorecer la movilidad en los desplazamientos de los empleados con motivo de la puesta en marcha del nuevo espacio de la "Ciudad de la Justicia" de Barcelona. • Artículos permanentes sobre medio ambiente en <i>Área Informativa</i>, la revista interna de SegurCaixa Holding. 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la política de sensibilización de los empleados de SegurCaixa Holding.
Política de compras y requerimientos medioambientales a proveedores	Fomentar la concienciación de los proveedores a través de nuevos acuerdos y políticas comunes de sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha llevado a cabo ningún avance destacable más allá de la medida ya implantada de incluir una cláusula de cumplimiento de la legislación medioambiental vigente. • Mantener el vínculo entre satisfacción de clientes y cargas de trabajo por proveedor en el ámbito de los seguros del hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene el objetivo establecido.

3

Calidad en el servicio a los clientes

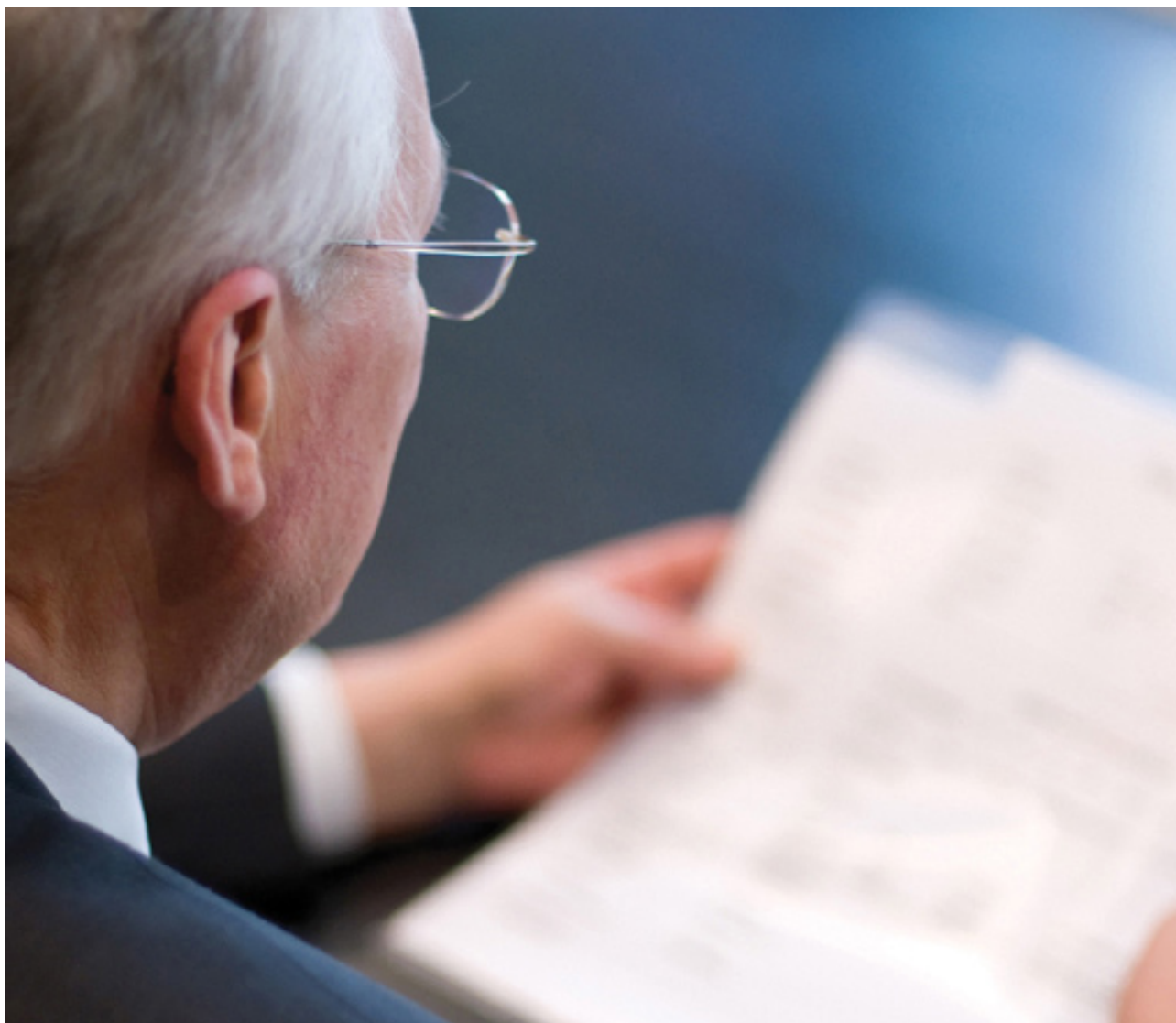


El cliente: centro de la organización

**149.382 personas y
8.687 empresas
y organismos se han
sumado a la red de
clientes de SegurCaixa
Holding en 2009**

Más de 3,4 millones de personas de todo el territorio nacional confían en la gestión de SegurCaixa Holding. Una extensa cartera de clientes que crece cada año –un 5% respecto al ejercicio anterior– y cuya principal característica es su fidelidad. En total, 149.382 personas se han sumado a la red de clientes individuales de SegurCaixa Holding en 2009, manteniéndose de esta manera el crecimiento progresivo que ha registrado la compañía desde su creación en 1992.

En el segmento de clientes corporativos, 45.687 empresas y organismos han depositado su confianza en SegurCaixa Holding en 2009. De este total, buena parte corresponden a pymes, un colectivo por el que el Grupo está apostando de manera muy decidida durante los últimos ejercicios. En el ámbito de las grandes corporaciones y colectivos, se encuentran 20 compañías que forman parte del Ibex 35, 734 multinacionales y 157 organismos públicos.



Seguridad y transparencia en la relación con los clientes

La confianza es uno de los tres valores corporativos, junto con la calidad y el dinamismo, que SegurCaixa Holding comparte con sus clientes, y también con el resto de sus grupos de interés.

Para la compañía, la confianza se basa en mantener unas relaciones de transparencia, ética y responsabilidad, así como en una gestión excelente del servicio, concretada en políticas de seguridad y respeto a la intimidad y la confidencialidad.

Respeto a la intimidad y confidencialidad del cliente

Un año más, en 2009 SegurCaixa Holding no ha sido objeto de sanción alguna por causas de vulneración de la intimidad o por fuga de información confidencial de sus clientes.

Esto ha sido así gracias a un escrupuloso cumplimiento interno de la normativa legal y también al establecimiento de medidas preventivas que han asegurado un estricto comportamiento de todos los profesionales de SegurCaixa Holding, más allá de los estándares legales y en línea con el nivel de exigencia de la compañía.

Entre las medidas que la compañía tiene implantadas para lograr estos fines, cabe destacar:

- La adecuación de medidas técnicas y de seguridad para preservar la intimidad y confidencialidad de los clientes en el marco del Real Decreto 1720/2007 y cuyo período transitorio finaliza en 2010.
- El desarrollo y difusión entre todos los empleados de SegurCaixa de un boletín periódico semestral en el que se abordan temas sobre el tratamiento de datos e información personal de los clientes, de acuerdo con lo que establece el marco legal de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- El desarrollo de un documento estándar de cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, que se facilita a todos aquellos clientes del negocio colectivo que lo solicitan.
- Se ha definido un curso de formación específica *on-line* sobre estos temas, que se

pondrá en marcha en el primer cuatrimestre del 2010.

- La realización de una jornada anual para la mejora del paisaje de la oficina, a través de la cual se consigue dar cumplimiento a los requerimientos de seguridad en ficheros no automatizados.
- La realización de una auditoría con carácter bienal. La próxima se realizará en 2010.
- Se elabora una carta de condiciones para mediadores, con acuerdo para los miembros de Adecose, en la que se adapta la legislación en materia de blanqueo y cesión de datos de clientes. ADECOSE (Asociación Española de Corredurías de Seguros) es una asociación independiente fundada para defender los intereses de las corredurías de seguros y agrupa a más de 100 empresas líderes del sector.

Ética y transparencia de la información comercial

SegurCaixa Holding asume totalmente el compromiso de poner a disposición de los clientes información clara, exacta y fidedigna a través de sus comunicaciones de carácter general y comercial, con el objetivo de facilitarles la toma de decisiones.

Como principal novedad en 2009, se ha creado una Guía de Redacción dirigida a los empleados involucrados en la elaboración de comunicaciones que se envían a los clientes. A través de esta guía se pretende mejorar las comunicaciones desde el punto de vista de la claridad, transparencia y comprensión de la información por parte del cliente.

Además, a lo largo de este año se han llevado a cabo varios estudios para conocer la opinión y la valoración de los clientes sobre las principales acciones de comunicación de productos realizadas. En los cinco estudios efectuados, la información aportada sobre los diversos productos ha sido valorada por los clientes como bien o muy bien explicada.

Cabe destacar que SegurCaixa Holding, además de cumplir con la normativa sobre publicidad y protección de los consumidores,

En 2009, SegurCaixa Holding no ha recibido ninguna sanción por vulneración de la intimidad o fuga de información confidencial de sus clientes

Una nueva Guía de Redacción mejora la calidad, transparencia y comprensión de las comunicaciones enviadas a los clientes

asume códigos de autocumplimiento como el Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO).

Debido a que la naturaleza de los productos de aseguramiento y previsión social requiere una mayor comprensión por parte de los clientes, SegurCaixa Holding se obliga de forma permanente a mejorar la información que les facilita mediante la redacción de apuntes y notas a pie de página y la incorporación de ejemplos que ayudan a comprender mejor el cálculo de las tarifas. Además, también se ha mejorado la información que se transmite al asegurado en las pólizas. En una sola página se incluyen los datos principales de la póliza contratada, de forma clara e inteligible, para que el asegurado sepa exactamente cuáles son los términos y condiciones del servicio que se contrata, el tipo de seguro contratado,

la prima, la duración del contrato, las coberturas y también los límites.

La compañía colabora además con instituciones del ámbito de los seguros y de la previsión social como UNESPA, la Patronal del Seguro en España, difundiendo y aplicando los principios de su Guía de Buenas Prácticas relativos a la transparencia de la información suministrada a los clientes, tanto en la fase previa informativa como en el contrato.

Asimismo desde UNESPA ya se está trabajando, en el marco de lo que establece su Guía de Buenas Prácticas, en la elaboración de diseños estándar de notas informativas con el objetivo de facilitar al consumidor la comparación entre productos. La voluntad de SegurCaixa Holding es adoptar estas notas informativas para sus productos de aseguramiento.

ALGUNOS EJEMPLOS DE MEJORA DE LA TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN:

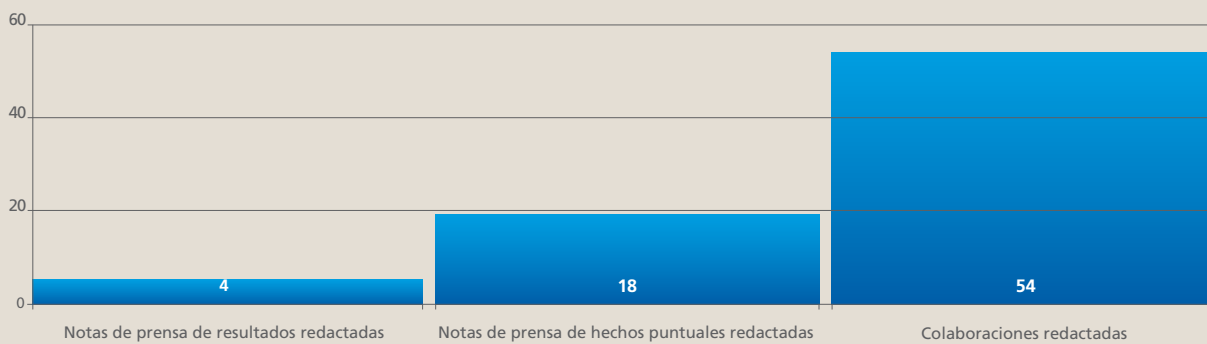
- En los seguros de invalidez se exponen de manera inequívoca los criterios y variables para calificar el siniestro o grado de minusvalía y se garantiza la canalización de las quejas o reclamaciones de los clientes, informando a los tomadores de su derecho al desistimiento, cuando proceda.
- En los cuestionarios de salud se recuerda la necesidad y utilidad de que el contratante lea las preguntas del cuestionario y que responda de forma honesta y fidedigna. Asimismo, la información facilitada se mantiene almacenada y custodiada en ficheros de alta seguridad.
- En los seguros de ahorro se informa de las condiciones de la garantía ofrecida y del interés técnico garantizado, y en los productos Unit-linked se informa de que el tomador del seguro es el que asume el riesgo de la inversión vinculada al contrato.
- Se notifica a los contratantes de Planes de Previsión Asegurados y Planes de Pensiones las condiciones necesarias para obtener su liquidez de acuerdo con los criterios legales establecidos.
- En los seguros de hogar, SegurCaixa Holding renuncia a la aplicación de la regla proporcional en los siniestros que no superen un determinado importe y facilita una valoración orientativa, con el objetivo de evitar posibles infraseguros.
- En el ámbito de la previsión social para colectivos y empresas se han desarrollado iniciativas para la difusión de este tipo de productos. Entre ellas destaca la creación de un foro de previsión social en colaboración con el medio de comunicación *Expansión.com* (www.expansion.com) y la realización de un boletín trimestral de información que se envía a todos los clientes y mediadores con el objetivo de difundir temas de interés de previsión social empresarial.

Cabe también mencionar, dentro de este ámbito, que el compromiso de SegurCaixa Holding con la transparencia de la información trasciende al ámbito social. A lo largo de 2009, SegurCaixa Holding ha realizado un total de 233 apariciones en medios de comunicación y ha elaborado 76 notas de prensa, de las cuales 4 eran sobre resultados de la compañía, 18 sobre lanzamientos de nuevos productos y servicios y 54 sobre temas diversos como estudios realizados y novedades. En el ámbito interno cabe mencionar la Intranet: la revista *Área Informativa*, que se edita trimestralmente y el

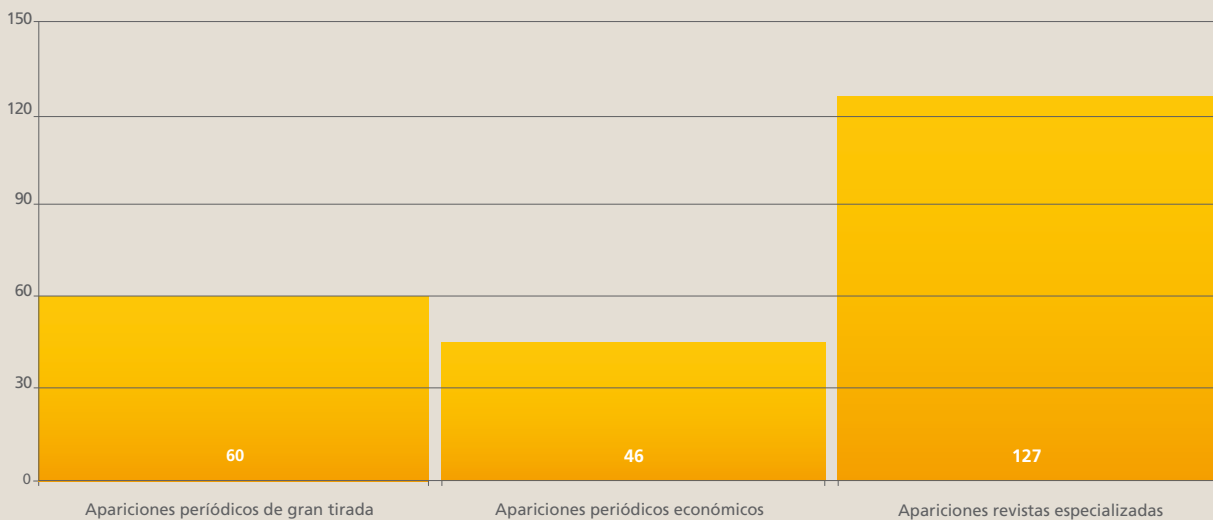
Canal Caixa, que es el medio de comunicación de "la Caixa" con los empleados del Grupo.

Por último, cabe destacar que existe un comité de comunicación que se reúne una vez al mes y que define las directrices de la comunicación corporativa hacia el exterior del Grupo SegurCaixa Holding. En dicho comité participan el Director General, la Directora de Atención al Cliente y Comunicación, la Subdirección Comercial y Marketing, la Subdirección de Autos y el Departamento de Desarrollo Corporativo.

ENVÍOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



APARICIONES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social

Con el objetivo de mejorar la accesibilidad de la web de SegurCaixa Holding, en 2009 se ha desarrollado un proyecto para la identificación de oportunidades de mejora

La innovación en SegurCaixa Holding comprende, además de la creación de nuevos productos y servicios, el establecimiento de nuevos canales de relación con los clientes.

Para facilitar el acceso a los productos de aseguramiento y previsión social, SegurCaixa Holding desarrolla una estrategia basada en la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de las barreras físicas y sensoriales.

Proximidad geográfica

A través de las más de 5.000 oficinas de la Red Territorial de "la Caixa", de los 419 profesionales de AgenCaixa, así como la red de consultores y mediadores externos e internos, SegurCaixa Holding ofrece un servicio y asesoramiento profesional a sus más de 3,4 millones de clientes.

SegurCaixa Holding cuenta con la red más importante de oficinas y terminales de auto-servicio de nuestro país, con presencia en el 100% de los municipios mayores de 20.000 habitantes. A través de las más de 5.000 oficinas de "la Caixa" y sus más de 7.900 terminales de autoservicio, se informa y se comercializan los productos de aseguramiento y previsión social de la compañía.

Bancoaseguradores con gestión multicanal

Junto a la red de consultores y mediadores, SegurCaixa Holding pone al servicio del cliente la plataforma telefónica e Internet como canales de comunicación y relación.

Mediante la plataforma telefónica, los clientes pueden recibir información y asesoramiento, tramitar siniestros y también contratar directamente muchos de los productos del catálogo del Grupo, como los seguros de accidente o los planes de pensiones, entre otros.

También mediante Internet, más concretamente a través de Línea Abierta Web, el servicio de banca *on-line* de "la Caixa", se pueden realizar trámites y gestiones, así como la contratación de distintos productos de la cartera de aseguramiento y previsión social de SegurCaixa Holding. En este sentido, se han mejorado los procesos de SegurCaixa Hogar y del seguro de vida Vida Familiar para que el cliente no tenga que desplazarse a la oficina para realizar gestiones como: solicitar duplicados de documentación, mayor información, cancelar o rescatar el producto. Asimismo se ha creado el Videoagente, que consiste en que el cliente puede ver al agente de telemarketing a través de su ordenador, pero no al revés. Mediante este servicio el cliente puede solicitar la contratación de un seguro de hogar, un seguro de vida o un seguro de salud. Finalmente, en 2009 se ha llevado a cabo un proyecto de benchmarking de la web corporativa de SegurCaixa para compararla con las mejores prácticas del sector e identificar oportunidades de mejora.

Eliminación de barreras físicas y de comunicación

La accesibilidad a los productos y servicios es un compromiso asumido por SegurCaixa Holding. Para ello cuenta con el apoyo de la red de oficinas de "la Caixa", que desde el punto de vista de su presencia en todo el territorio permite ofrecer un servicio próximo, ágil y libre de barreras arquitectónicas y sensoriales.

Asimismo, las páginas web de SegurCaixa Holding y VidaCaixa Previsión Social, disponen del certificado de doble accesibilidad de la Web Accessibility Initiative (WAI) para el acceso de personas con discapacidad.



La innovación como reto permanente

SegurCaixa Holding está trabajando para incorporar la innovación en su cultura corporativa de manera permanente, tal y como se recoge en su Plan Estratégico 2007-2010. El objetivo de la innovación es, para SegurCaixa Holding, convertir las ideas en valor para los clientes y esto se concreta en el desarrollo y comercialización de nuevos productos, en la puesta en marcha de nuevas aplicaciones tecnológicas para dar un mejor servicio y en la participación de los empleados a través de sus sugerencias y mejoras.

Nuevos productos

A lo largo de 2009, SegurCaixa Holding ha continuado con el desarrollo de productos novedosos para satisfacer las necesidades de sus diferentes segmentos de clientes.

En total se han creado seis nuevos productos para satisfacer las demandas de los clientes.

Tres nuevos planes de pensiones individuales con garantía de rentabilidad que se añaden a la amplia cartera de planes de pensiones de SegurCaixa Holding: el PlanCaixa 5 Ya, el PlanCaixa 5 Ya II y el PlanCaixa Doble Opción. Estos tres planes de pensiones han tenido una

gran acogida entre los clientes, reforzando el liderazgo de SegurCaixa Holding en este segmento de negocio. Cabe destacar que en 2009, VidaCaixa ha sido galardonada con el premio a la mejor gestora de fondos de renta fija, otorgado por el diario *Expansión* y la consultora Interactive Data. Asimismo, los fondos "PlanCaixa Ambición" y "PlanCaixa 10 Seguridad" han sido premiados como los mejores planes de pensiones de 2008.

Se ha lanzado también el nuevo Seviam Protect, que es un seguro de vida vinculado a préstamos hipotecarios o personales que cubre la amortización de estas operaciones en caso de fallecimiento y, opcionalmente, en caso de invalidez absoluta. Además, y en respuesta a la nueva realidad social de incremento de la tasa de desempleo y ralentización económica en nuestro país en 2009, se han incluido coberturas para el caso de desempleo o de incapacidad laboral temporal en el caso de los trabajadores autónomos.

Asimismo, en 2009 se han lanzado nuevos productos para clientes autónomos y pequeñas empresas, desarrollando un segmento estratégicamente prioritario para el Grupo.

3 planes de pensiones, 1 seguro de vida y 2 productos para autónomos y pequeñas empresas han ampliado en 2009 el catálogo de SegurCaixa Holding



SegurCaixa Holding ha adaptado su producto Renta Vitalicia a las necesidades derivadas de las situaciones de dependencia



Se trata de SegurCaixa Negocio, un nuevo seguro multirriesgo para comercios con una gran flexibilidad y con coberturas diferenciales, como un servicio de asistencia telefónica, una página web para solucionar problemas informáticos y un servicio de copia de seguridad remoto y recuperación de información de los ordenadores, en caso de pérdida de datos. Por otro lado, SegurCaixa Auto Negocio es un seguro para vehículos de uso comercial que completa la oferta de SegurCaixa Auto y Moto y que incorpora amplias coberturas, como la indemnización en caso de siniestro total por el 100% del valor del vehículo nuevo para vehículos con menos de 2 años de antigüedad.

Cobertura para situaciones de dependencia

Por último, tras la aprobación de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (Ley 39/2006, de 14 de diciembre de 2006), VidaCaixa ha comenzado a desarrollar coberturas de dependencia. Para ello ha adaptado uno de sus productos con mayor aceptación entre sus clientes, la Renta Vitalicia –cuya antigua denominación era Pensión Vitalicia Inmediata y cuya primera póliza se contrató hace más de 100 años–. Con los productos de Renta Vitalicia, a través del pago de una prima inicial, el asegurado empieza a percibir una renta mensual con carácter vitalicio, pudiendo escoger la modalidad de plazo de garantía y tipo de interés que mejor se ajuste a sus necesidades, desde anual a vitalicio. A su fallecimiento, los beneficiarios perciben un capital.



Con la nueva cobertura para situaciones de dependencia severa o gran dependencia, se ofrece la posibilidad de incrementar la renta mensual percibida, sin necesidad de realizar ninguna nueva aportación, transformando el capital de fallecimiento de un importe constante a un capital decreciente con un interés vitalicio constante. Esto permite al asegurado obtener un complemento monetario con el que afrontar los costes derivados de la situación de dependencia.

Innovación tecnológica

La inversión total realizada por SegurCaixa Holding en tecnología y en sistemas de información ha alcanzado en 2009 los 17,5 millones de euros, en línea con el esfuerzo realizado en el ejercicio anterior y con un objetivo prioritario: mejorar el servicio al cliente.

Además, la inversión realizada en proyectos de I+D ha sido de 148.000 euros.

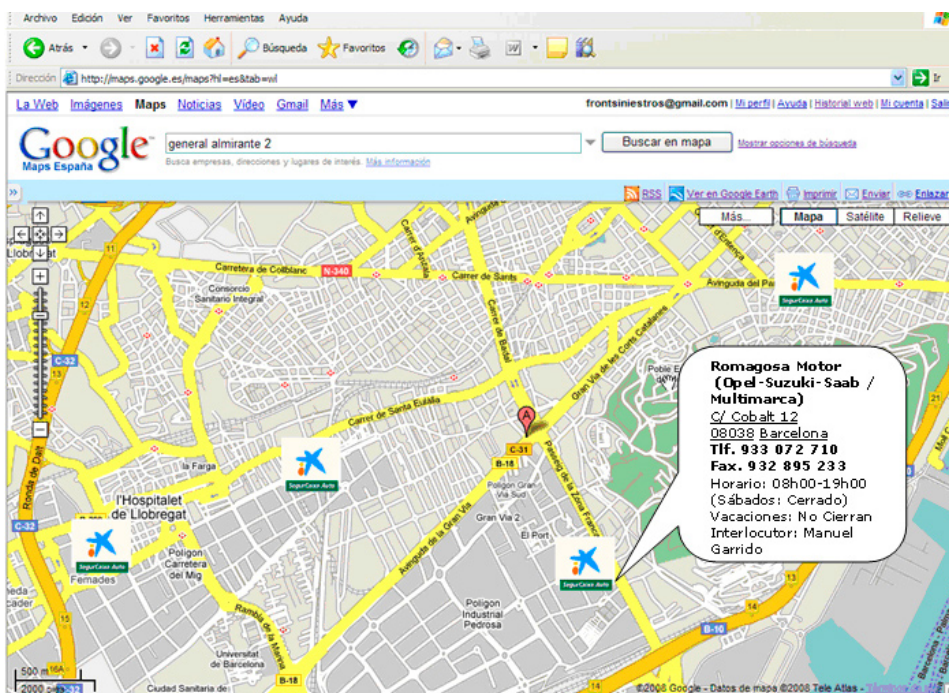
Entre las principales novedades tecnológicas implantadas el pasado año cabe destacar:

- El inicio del desarrollo del CRM (*Customer Relationship Management*), ampliado al ámbito de todos los clientes individuales y colectivos, lo que permitirá un conocimiento global de cada cliente y, en consecuencia, la prestación de un mejor servicio.
- La introducción de diversas mejoras y la ampliación de contenidos de la página web corporativa www.segurcaixaholding.com.
- La consolidación de la página web específica para colectivos y empresas, www.vidacaixa-previsionsocial.com, con nuevas funcionalidades para facilitar el acceso *on-line*, la transparencia en la información y la gestión de contratos de seguro colectivos para clientes y mediadores.
- La incorporación de Google Maps para localizar de una manera más eficaz la Red de Talleres Colaboradores de SegurCaixa Auto, permitiendo visualizar de forma exacta y sin errores la dirección del cliente, e informar-le de la situación de cada taller, así como de los cambios o actualizaciones de datos.

También se ha incorporado esta aplicación para los seguros de hogar, lo cual permite situar en un mapa todas las viviendas aseguradas en SegurCaixa Holding, facilitando de esta manera su rápida localización a partir de una dirección o área determinada. Esta herramienta aumenta la capacidad de reacción ante hechos relevantes como incendios, inundaciones, etc., pudiendo iniciar el servicio a los asegurados a partir de la ocurrencia del siniestro, sin necesidad de esperar a la declaración del mismo por cada uno de ellos, y coordinando de manera más ágil las visitas del perito o de los servicios de asistencia.

- El desarrollo de una nueva aplicación informática que permite a las oficinas de "la Caixa" y a los agentes de AgenCaixa visualizar en tiempo real el estado de los siniestros del hogar y el intercambio de información con los gestores de SegurCaixa Holding.
- Puesta en marcha de la nueva aplicación Ideas, dentro del portal Innova+, para la comunicación y gestión de nuevas ideas aportadas por los empleados. Esta aplicación permitirá conocer en todo momento el estado de cada una, consultar las propuestas de otros empleados y mejorar la gestión, seguimiento y respuesta por parte de los gestores y administradores.

La empresa ha invertido, en 2009, 17,5 millones de euros en tecnología y sistemas de información



En 2009 se han recibido 865 ideas y propuestas para innovar en los productos y servicios ofrecidos por parte de los empleados de SegurCaixa Holding y de las oficinas de "la Caixa"

Cultura a favor de la innovación

En SegurCaixa Holding se fomenta una cultura participativa a favor de la innovación, en la que los empleados pueden aportar sus opiniones, sugerencias e ideas a través de los distintos canales de comunicación internos.

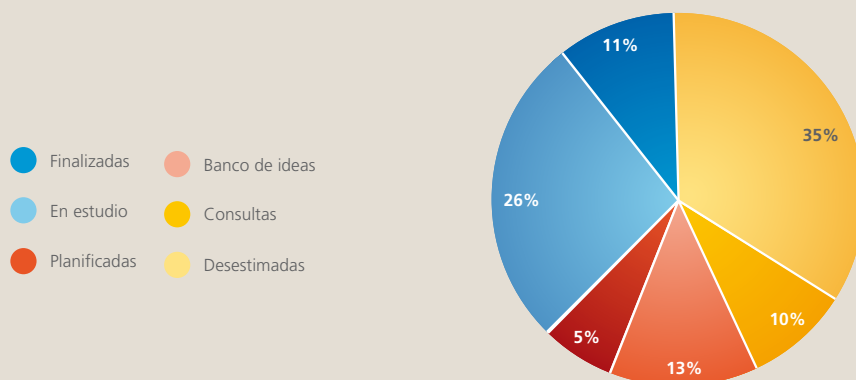
En este sentido, en 2009 el proyecto Innova+ ha continuado potenciando el desarrollo de las líneas de innovación y los equipos dinamizadores a través de 5 campañas informativas y participativas que han abordado las siguientes temáticas:

tendencias, retención y fidelización de clientes, eficiencia y responsabilidad corporativa, canales y venta cruzada.

En total se han recibido 865 ideas, lo que supone un incremento del 2% respecto al año 2008. De estas ideas recibidas, 424 correspondieron a empleados de SegurCaixa Holding y 441 a las oficinas de "la Caixa". Estos datos ponen de relieve la buena participación y proactividad de la plantilla de SegurCaixa Holding y de "la Caixa" como promotores de innovación.



IDEAS RECIBIDAS 2009



Satisfacción de los clientes

Lograr la plena satisfacción de los clientes individuales y colectivos es una aspiración constante para SegurCaixa Holding y un indicador que mide la calidad de los productos y servicios que ofrece.

A lo largo de toda la trayectoria de SegurCaixa Holding, siempre se ha trabajado para ofrecer los productos con las más amplias coberturas del mercado y con el mejor servicio al cliente, todo ello con el objetivo de que los más de 3 millones de clientes puedan tangibilizar el valor de la tranquilidad. En el Grupo existe el convencimiento de que el momento más importante en que el cliente percibe realmente el valor del seguro es cuando requiere un servicio o tiene un siniestro, para lo cual se articulan los procesos más ágiles e innovadores del mercado, a fin de que la experiencia del cliente le permita constatar que el producto cumple sus expectativas.

A lo largo de 2009 se ha desarrollado un proyecto que consiste en extender el sistema de *customer relationship management* (CRM) a todos los clientes individuales y colectivos, lo que ha permitido disponer de una herramienta de análisis global que mejora el nivel de in-

formación y conocimiento sobre los clientes, a través de la centralización de los contactos realizados por teléfono y correo electrónico con SegurCaixa Holding.

Cabe destacar que todas las consultas y reclamaciones de los clientes son gestionadas y sistematizadas para una adecuada y rápida respuesta.

Además, en el ámbito de los seguros del hogar, durante 2009 se ha continuado trabajando en el desarrollo del modelo de calidad predictiva, consistente en facilitar información a los gestores de SegurCaixa Holding sobre la probabilidad de insatisfacción de un cliente en el tratamiento de su siniestro. A través de esta información, los gestores pueden anticipar posibles incidencias y actuar de forma proactiva con las empresas de asistencia y con los peritos, para una mayor rapidez en la prestación del servicio.

Por último, también se ha conseguido mejorar el plazo de pago de facturas a los clientes. En el caso de aquellos clientes que realizan la reparación por su cuenta, el plazo se ha reducido de 2,32 días en 2008 a 1,44 días en 2009.

La extensión del sistema de información CRM en 2009 ha permitido conocer mejor a todos los clientes y poder responder a sus necesidades

SegurCaixa Holding ha sido galardonada con el Premio Dirigentes Catalunya en la categoría de Calidad. El jurado valoró la excelencia en su gestión, teniendo en cuenta la estrategia empresarial de la compañía orientada al cliente, algo que aporta soluciones de valor añadido en el ámbito de la protección y la previsión social, tanto para particulares como para empresas e instituciones.



Medición de la calidad

72.956 encuestas realizadas en 2009 para conocer la satisfacción de los clientes con el servicio de SegurCaixa Holding

Durante 2009 se ha mejorado el sistema de encuestas de SegurCaixa Holding. Esta mejora ha supuesto la incorporación de nuevas opciones que facilitan un mayor conocimiento de las expectativas de los clientes, así como la unificación de todas las encuestas que se realizan en el Grupo.

Seguros del hogar

En 2009 se han realizado un total de 58.072 encuestas a clientes atendidos por siniestros del hogar. La satisfacción de los clientes de SegurCaixa Holding se ha mantenido un año más en un alto nivel. Tan sólo un 2% de los clientes atendidos han manifestado sentirse insatisfechos. Los tiempos en la reparación de los siniestros y los defectos en las reparaciones son los principales aspectos a mejorar entre los motivos de insatisfacción.

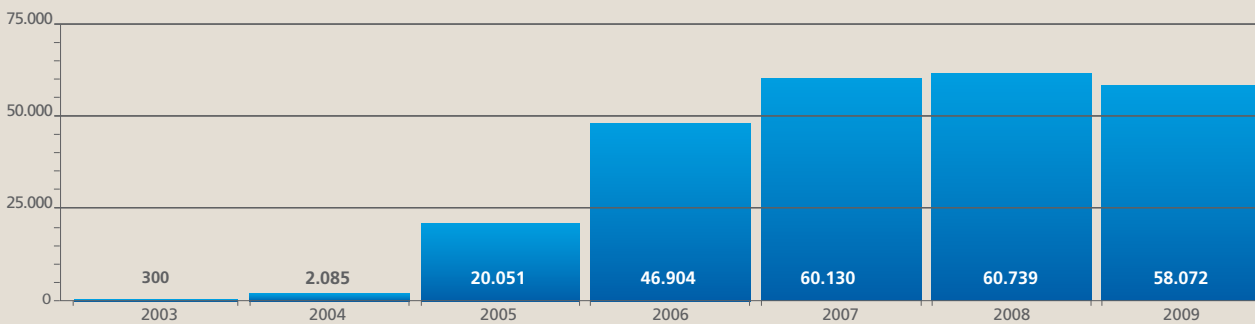
Seguros de automóvil

En el negocio de autos, SegurCaixa Holding ha puesto en marcha en 2009 un nuevo sistema de encuestas para medir la satisfacción de sus clientes. En total se han realizado 14.884 encuestas, con unos índices de satisfacción del 93% en la gestión de siniestros y del 96% en la prestación de asistencia en viaje.

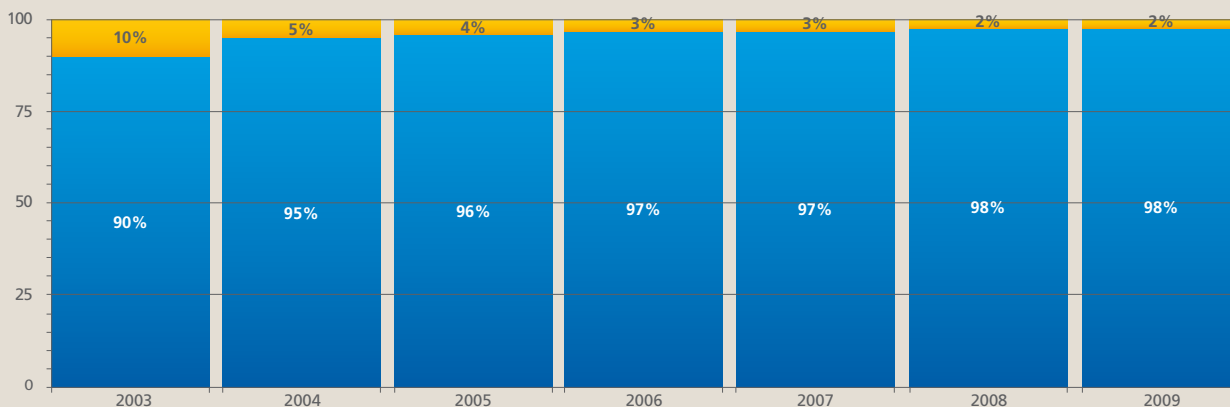
Otros seguros

En el ámbito de la Asistencia en Viaje y Defensa Jurídica, se ha realizado un exhaustivo seguimiento de los proveedores que prestan estos servicios, con resultados óptimos en cuanto a la calidad ofrecida al cliente.

EVOLUCIÓN Nº DE ENCUESTAS A CLIENTES ATENDIDOS POR SINIESTRO EN EL HOGAR



PREGUNTA REALIZADA A CLIENTES ATENDIDOS POR SINIESTRO EN EL HOGAR. ¿ESTÁ USTED SATISFECHO O INSATISFECHO CON EL SERVICIO QUE LE PRESTÓ LA COMPAÑÍA?



● Satisfecho ● Insatisfecho

Servicio al cliente



La situación económica ha hecho incrementar las consultas y reclamaciones de los clientes

En 2009 el Call Center ha recibido casi 1 millón de llamadas, un incremento que no ha representado pérdida de calidad en su atención

SegurCaixa Holding pone a disposición de sus más de 3 millones de clientes las cartas al Director General, el correo electrónico y el teléfono de Atención al Cliente para que puedan realizar consultas y expresar sus sugerencias. También existe la figura del Defensor del Cliente de Seguros y el Servicio de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, a quienes los clientes pueden formular sus reclamaciones.

En momentos de dificultad económica como el año 2009, se constata un incremento significativo de las consultas y reclamaciones de los clientes. SegurCaixa Holding no ha sido la excepción, produciéndose un total de 986.225 llamadas al Call Center, un 24% más que en el año anterior. Gracias al esfuerzo realizado por los profesionales del Grupo, este incremento significativo de las consultas y reclamaciones se ha producido sin que se resienta la calidad media de la llamada, que se ha mantenido en el 98%.

Cartas al Director

Durante 2009 se han recibido un total de 233 cartas al director, lo que representa un

54% más que en 2008, y pone en evidencia también el incremento de este tipo de comunicaciones en períodos de dificultad económica y en un año en el que también se han producido condiciones climatológicas especialmente adversas, como por ejemplo la Tormenta Klaus. El plazo máximo de respuesta es de 5 días naturales, si bien el plazo medio real se ha situado en los 2,5 días.

Peticiones procedentes de la red de oficinas de "la Caixa"

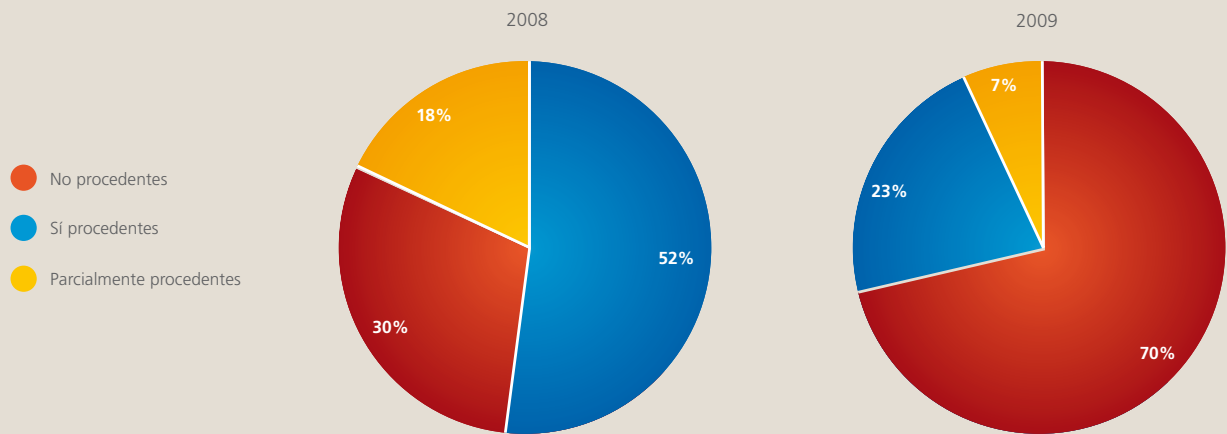
A través de las más de 5.000 oficinas de "la Caixa" se han recibido en 2009 un total de 41.303 peticiones de los clientes.

Para SegurCaixa Holding es clave dar una respuesta individualizada en forma y plazo a cada uno de sus clientes y, para ello, existe el compromiso de responder a las peticiones que proceden de la red de oficinas de "la Caixa" en un plazo máximo de dos días. El plazo medio de respuesta en 2009 ha sido inferior a 1 día, frente a la media de 1,25 días en 2008, y tan sólo el 6% de las peticiones han tenido una contestación fuera de plazo.

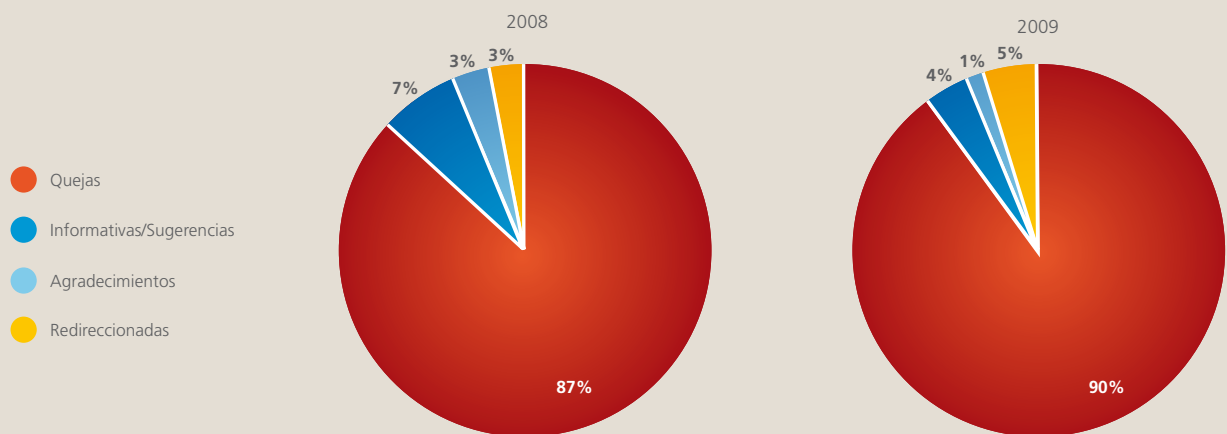
Las 233 cartas al director recibidas han sido respondidas en una media de 2,5 días, la mitad del tiempo máximo establecido

Las 41.303 peticiones recibidas a través de las oficinas de "la Caixa" se han respondido en un día, de media

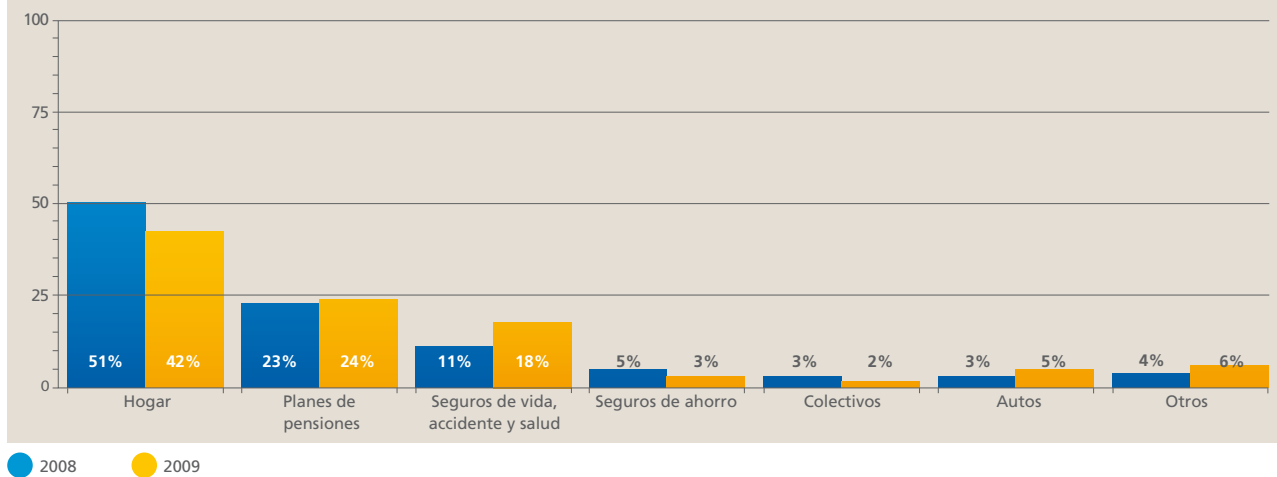
CARTAS AL DIRECTOR



TIPOS DE CARTA



TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS POR PRODUCTO



Atención a los clientes de seguros del hogar

El número de siniestros de hogar declarados en 2009 ha supuesto un incremento del 22%. Cabe destacar que este aumento de la siniestralidad se debió en gran parte al fenómeno meteorológico Klaus, que durante los días 23, 24 y 25 de enero afectó con vientos con rachas huracanadas toda la zona norte y este de la península. Sin tener en cuenta la excepcionalidad de Klaus, el incremento de siniestros hubiera sido del 12%.

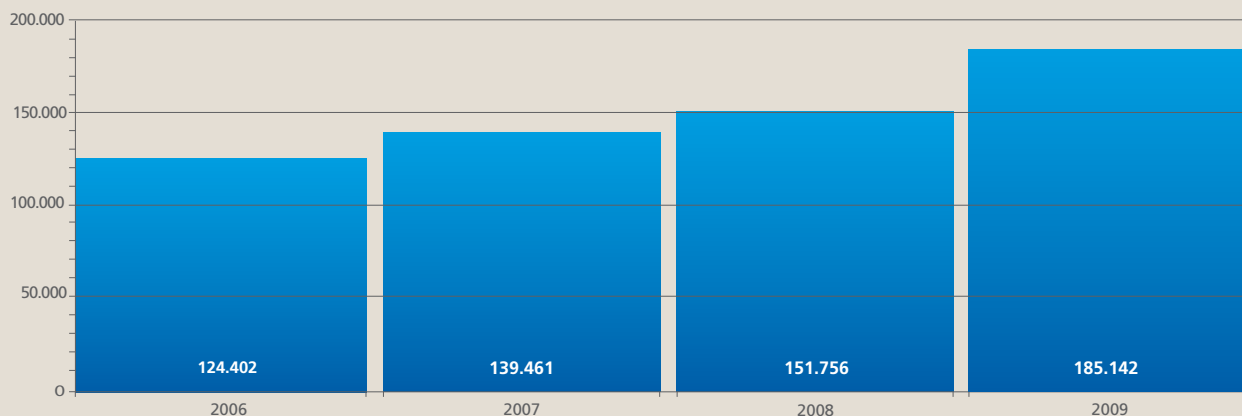
La prioridad de SegurCaixa Holding es atender a los clientes que han sufrido algún siniestro y ofrecerles el mejor servicio. En los siniestros de hogar, uno de los principales motivos de insatisfacción son las demoras en los tiempos de reparación y los defectos en las reparaciones. Por ello, SegurCaixa Holding ha intensificado sus esfuerzos en colaboración con sus proveedores para la reducción de los tiempos de tramitación. En este sentido, se implementan todo un conjunto de medidas para mejorar el servicio que prestan los proveedores a los clientes, entre las que destacan:

El seguro para lo que más le ha costado en esta vida



El incremento del número de siniestros declarados en 2009 se explica, en buena parte, por el fenómeno meteorológico Klaus

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SINIESTROS DE HOGAR TRAMITADOS



El fenómeno meteorológico Klaus afectó a la zona norte y este de España con rachas de viento huracanado durante los días 23 al 25 de enero de 2009. Sus consecuencias fueron devastadoras: más de 380.000 siniestros, con un coste de 620 millones de euros. La afectación para SegurCaixa Holding fue muy importante, pues en tan sólo 3 días se abrieron un total de 13.900 siniestros, cuando en condiciones normales se atienden cerca de 400 siniestros diarios. Ante esta situación, se activaron los protocolos de actuación en caso de siniestros de carácter extraordinario, reforzando las plataformas telefónicas de atención al cliente, reorganizando el equipo de gestión y adaptando los recursos cada hora a las tareas de pago de facturas, tramitación de peritajes y al seguimiento de las cargas de trabajo de los peritos y de las empresas de asistencia. Todo este esfuerzo se llevó a cabo sin que el nivel de satisfacción de los clientes se viera afectado.

Cada día se auditan entre un 5% y un 10% de las llamadas efectuadas

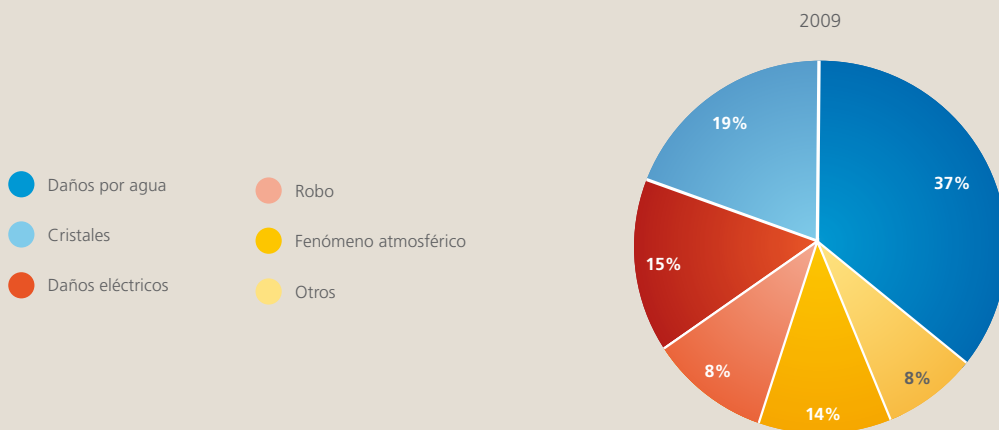
- La monitorización de toda la actividad de atención telefónica de los proveedores.
- La realización de una auditoría diaria que incluye la revisión de entre un 5% y un 10% del total de llamadas para medir la calidad de la atención ofrecida y detectar posibles incidencias.
- El establecimiento de compromisos de atención en siniestros urgentes en menos de tres horas.
- La asignación de carga de trabajo a cada una de las empresas de asistencia en fun-

ción de sus resultados particulares en las encuestas de calidad del servicio que se realizan a todos los clientes que han sido atendidos por un siniestro en el hogar.

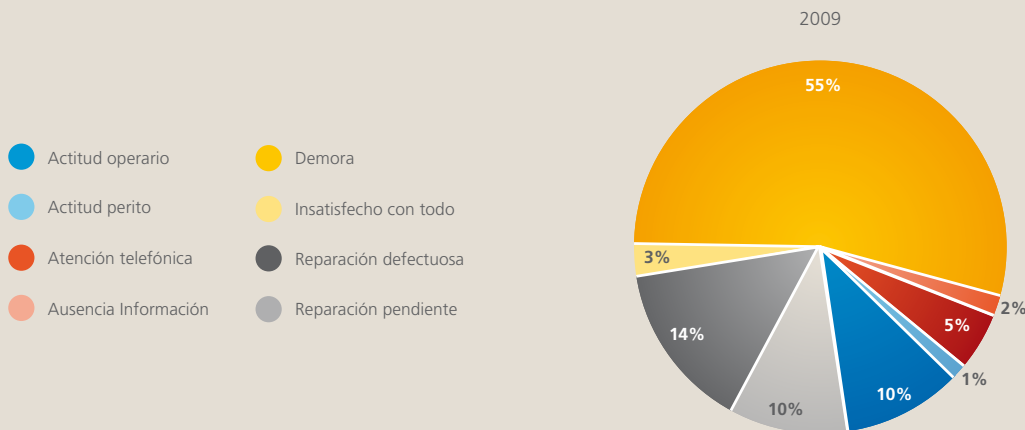
Tal y como hemos visto en el apartado anterior, SegurCaixa Holding ha mantenido un año más la calidad del servicio en todos los siniestros con un 98% sobre 100.

El 2% de los clientes que se muestran insatisfechos destacan que las demoras, los defectos en las reparaciones y los plazos en las reparaciones son los principales motivos de insatisfacción.

TIPO DE SINIESTRO



MOTIVOS INSATISFACCIÓN. TODOS LOS SINIESTROS



Defensor del cliente

Los clientes de SegurCaixa Holding pueden acudir al Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas, cuyas decisiones son vinculantes para las entidades, pero no para los clientes.

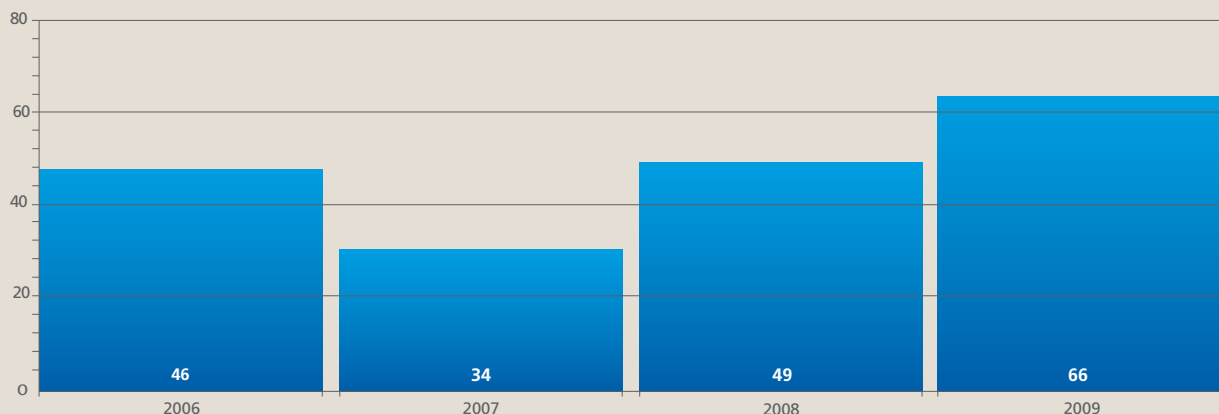
A través de este canal en 2009 han entrado un total de 172 reclamaciones, de las cuales 66 corresponden a VidaCaixa y 106 a SegurCaixa. Se han resuelto un total de 64 reclamaciones de VidaCaixa, 9 pendientes de 2008 y 55 de las entradas en 2009, y concretamente: 20 a favor del cliente, 37 a favor de VidaCaixa, 1 ha sido archivada y otras 6 eran improcedentes. En el caso de SegurCaixa, 98 han sido las reclamaciones resueltas, de las cuales a favor del cliente 23, a favor de SegurCaixa 41, archivadas 2, improcedentes un total de 30 y remitidas a atención del cliente 2.

Además de las reclamaciones al Defensor del Cliente, los clientes de SegurCaixa Holding pueden dirigirse a la Dirección General de Seguros. A lo largo de 2009, se produjeron 17 reclamaciones relacionadas con VidaCaixa en relación con Planes de Pensiones, de las que se resolvieron a favor del cliente 4, en contra 3 y sin pronunciamiento expreso 1. Asimismo se produjeron 12 reclamaciones relacionadas con VidaCaixa en relación con Seguros, de las que se resolvieron a favor del cliente 1 y en contra 1.

Finalmente, se produjeron 32 reclamaciones relacionadas con SegurCaixa, de las que se resolvieron a favor del cliente 5, remisión al artículo 38 de la Ley del Contrato del Seguro 4 y 1 quedó sin pronunciamiento expreso.

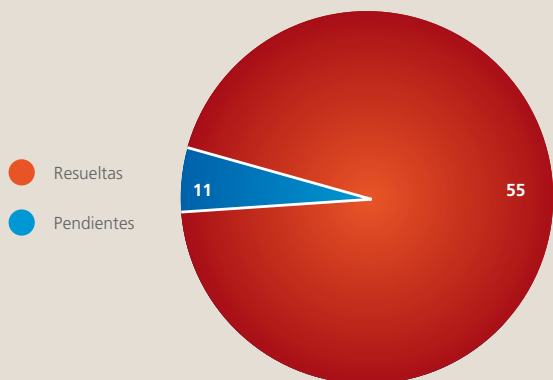
En 2009, 172 reclamaciones han sido vehiculadas a través del Defensor del Cliente de las cajas de ahorro catalanas

VIDACAIXA: EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

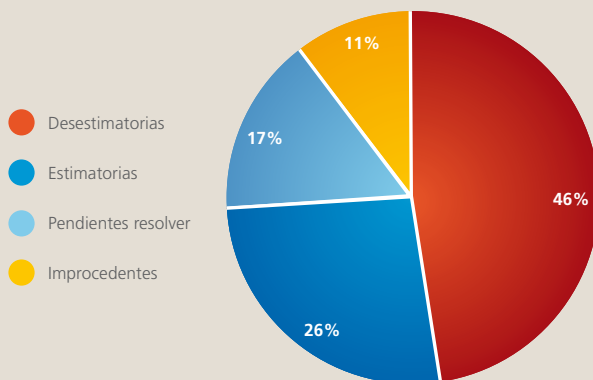


VIDACAIXA

RECLAMACIONES ENTRADAS EN 2009

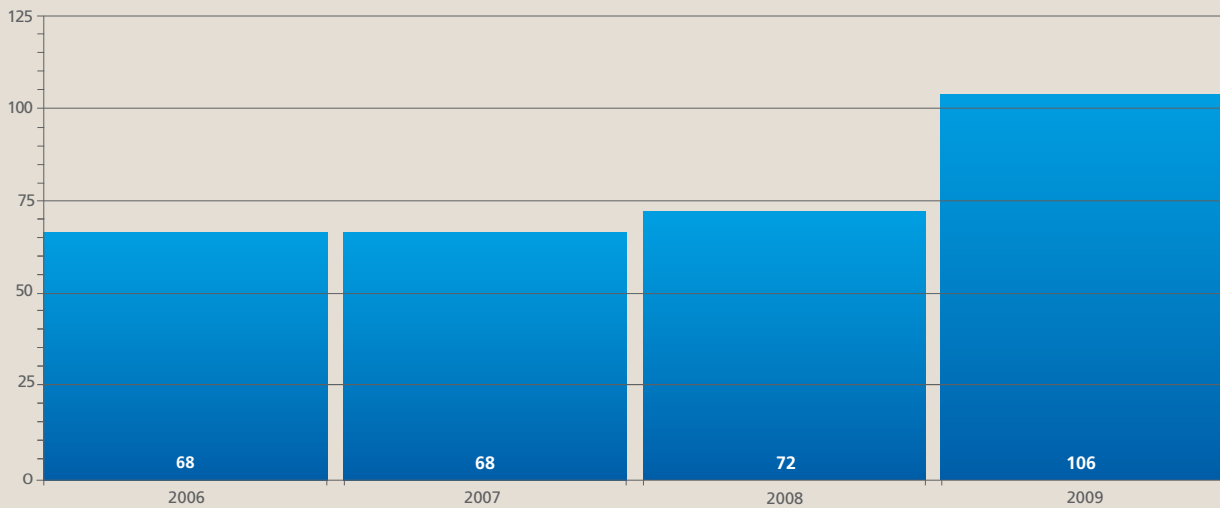


RECLAMACIONES ENTRADAS POR TIPO DE RESOLUCIÓN



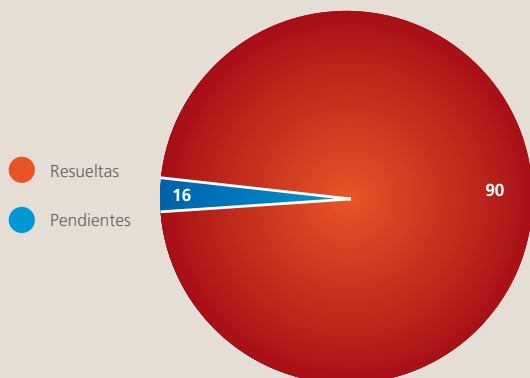


SEGURCAIXA: EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

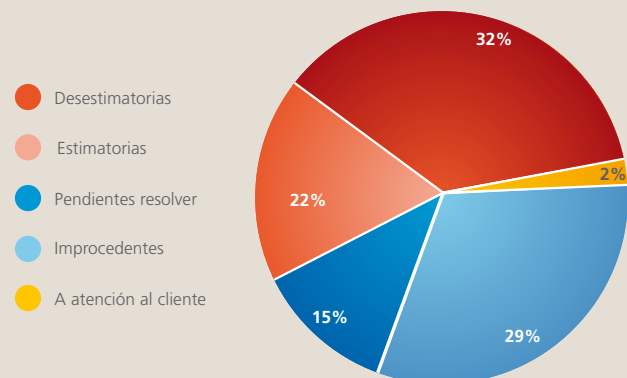


SEGURCAIXA

RECLAMACIONES ENTRADAS EN 2009



RECLAMACIONES ENTRADAS POR TIPO DE RESOLUCIÓN



Liderazgo en gestión sostenible de inversiones, solvencia y control del riesgo

Aplicación de criterios sostenibles en las inversiones

Desde 2001, SegurCaixa Holding aplica criterios de sostenibilidad en la gestión de inversiones. La utilización de cuestionarios de seguimiento, la selección de equipos de gestión que incluyen prácticas de inversión socialmente responsable, así como la utilización de criterios de exclusión de inversiones que no tienen en cuenta los aspectos medioambientales, sociales o de buen gobierno (ASG), siempre han formado parte de la política de inversiones de la compañía.

Esta mejora continua en el desempeño a favor de la sostenibilidad de las inversiones ha concluido en que en la actualidad cualquier inversión gestionada por SegurCaixa Holding incorpore criterios de inversión socialmente responsable.

Adhesión a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)

Aunque la base de una inversión es la expectativa de rentabilidad y riesgo de la misma, es indudable que, a igualdad de condiciones, una empresa fiel a los principios PRI será capaz de generar valor añadido a largo plazo, lo que de entrada es una mayor garantía de éxito en la inversión. VidaCaixa se ha com-

prometido a analizar todas las inversiones desde esta perspectiva, y ha llegado a descartar algunas inversiones que, a pesar de poder ser rentables a corto plazo, se estima que no llegarán a ser líderes en su sector y por lo tanto con peores expectativas de rentabilidad a largo plazo.

En 2009, VidaCaixa ha dado un paso más al ser la primera aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones estatal en adherirse a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI). La adopción de estos principios por parte de VidaCaixa responde al alineamiento de los mismos con los valores corporativos de Confianza, Calidad y Dinamismo de SegurCaixa Holding.

En el ámbito de la gestión de las inversiones, la adhesión al PRI tiene un importante significado, pues todas las inversiones, tanto de seguros de ahorro como de planes de pensiones individuales y colectivos gestionados, adoptan como guía dichos principios, garantizando de esta manera a los clientes que sus ahorros son gestionados de manera responsable y sostenible y generando un mayor retorno para la sociedad en general.

VidaCaixa se ha adherido a los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), siendo la primera aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones del Estado en hacerlo

LOS 6 PRINCIPIOS PRI:

1. Incorporaremos criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en los procesos de análisis y adopción de decisiones en materia de inversiones.
2. Seremos propietarios activos e incorporaremos criterios ASG en nuestras prácticas y políticas.
3. Pediremos a las entidades en las que invertamos que publiquen las informaciones apropiadas sobre las cuestiones ASG.
4. Promoveremos la aceptación y aplicación de los Principios en la comunidad global de inversiones.
5. Colaboraremos para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
6. Informaremos sobre nuestras actividades y progresos en la aplicación de los Principios.



Estos principios implican en la práctica incorporar criterios de gestión responsable y sostenible en las inversiones. En este sentido, los principios del PRI figuran desde este año de forma explícita en el manual de procedimiento, y se van consolidando progresos y definiendo retos con la voluntad de progresar en las inversiones socialmente responsables.

Además, las empresas adheridas al PRI deben ser activas e involucrar a sus proveedores y gestores en la utilización proactiva de estos principios. En este contexto, SegurCaixa Holding ya sensibiliza a sus proveedores en la utilidad de adoptarlos y se compromete a mejorar en este ámbito a medida que vaya teniendo una participación más activa en las actividades de difusión organizadas por el PRI.

Solvencia

SegurCaixa Holding ha colaborado de forma intensa, a través de UNESPA, en la aplicación de la directiva del proyecto Solvencia II de la Unión Europea

En el ámbito de la previsión social, SegurCaixa Holding asume con sus clientes compromisos a largo plazo, que en muchos casos son vitalicios. La compañía es heredera de la tradición aseguradora de "la Caixa", entidad que emitió la primera libreta de pensión hace más de 100 años, y aplica criterios de prudencia, responsabilidad y eficacia, manteniendo además una política de reservas por encima del mínimo nivel legal exigido.

Este comportamiento responsable integrado en la gestión ha reportado a SegurCaixa Holding la confianza de más de 3,4 millones de clientes, que han depositado en la entidad más de 30.000 millones de euros, convirtiéndola en la entidad líder en el mercado de previsión social complementaria español.

Cabe destacar que este liderazgo en el ámbito de la previsión social en el mercado español se ha producido siempre manteniendo unos altos niveles de solvencia. Como líder del mercado, SegurCaixa Holding ha tenido una actitud siempre proactiva y ha colaborado con grupos de expertos o ha participado en iniciativas como la Guía de Buenas Prácticas de Control Interno y de Buen Gobierno Corporativo, promovidas por UNESPA, o el Proyecto Solvencia II de la Unión Europea.

Merece una mención especial el Proyecto Solvencia II, cuya directiva ha sido aprobada en 2009 y que tiene como objetivo garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las em-

presas aseguradoras, fijar el régimen para su supervisión y medir el capital exigido en función del riesgo asumido a nivel particular por cada empresa del sector. SegurCaixa Holding ha colaborado de forma intensa con el grupo de trabajo de UNESPA con la finalidad de implementar las medidas de nivel 2 y nivel 3 que se pondrán en marcha a partir de 2012. Además, ha participado en el estudio de impacto cuantitativo de solvencia, QIS5, que tiene como fin determinar los factores que influirán en los nuevos requisitos de capital derivados del proyecto Solvencia II.

Por último, y de acuerdo con el compromiso adoptado en 2008, SegurCaixa Holding ha iniciado el análisis y diseño de un modelo propio interno para que la medición del riesgo de suscripción sea más exhaustiva, y que comprende tres objetivos principales:

- Mejorar la valoración del riesgo de suscripción para optimizar los requerimientos de capital en el futuro.
- Conocer más en profundidad y de forma sistemática dicho riesgo a través de metodologías avanzadas.
- Integrar la gestión de estos riesgos y sus parámetros de consumo de capital en los procesos de SegurCaixa Holding relacionados con el diseño de productos, suscripción, tarificación, provisionamiento y reaseguro.

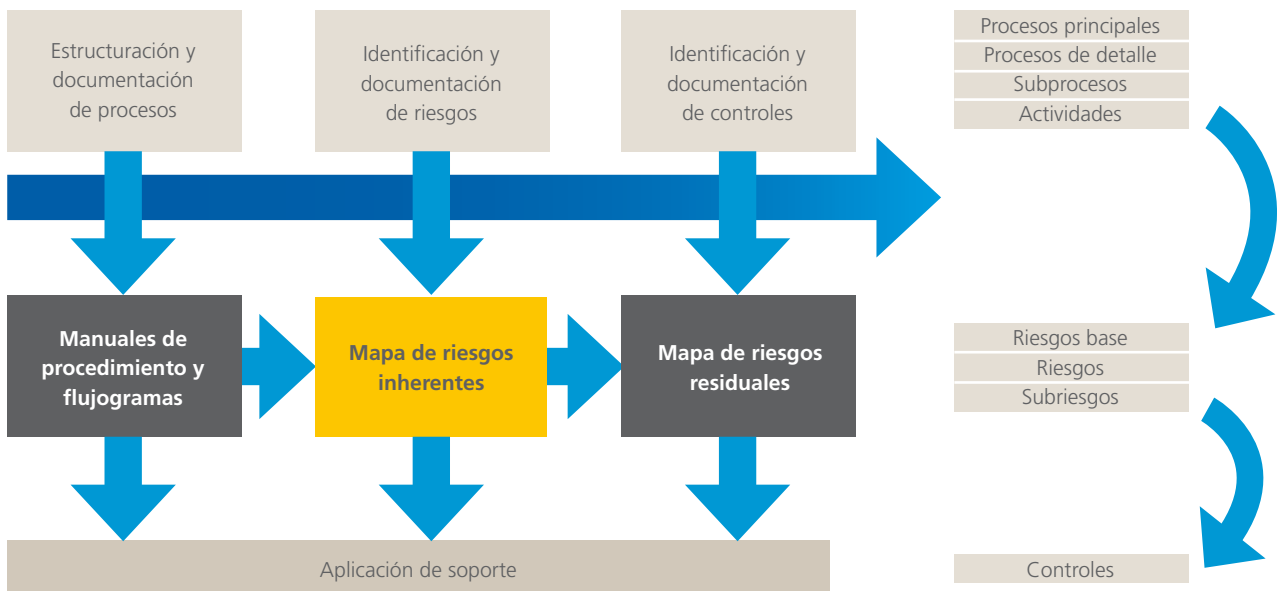
Cultura de Control

Para SegurCaixa Holding es muy importante implantar y mantener una cultura y ambiente de control que garantice la correcta medición y seguimiento de los principales riesgos a los que el Grupo está expuesto y que tiene perfectamente catalogados e identificados.

En este sentido, en 2009 se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

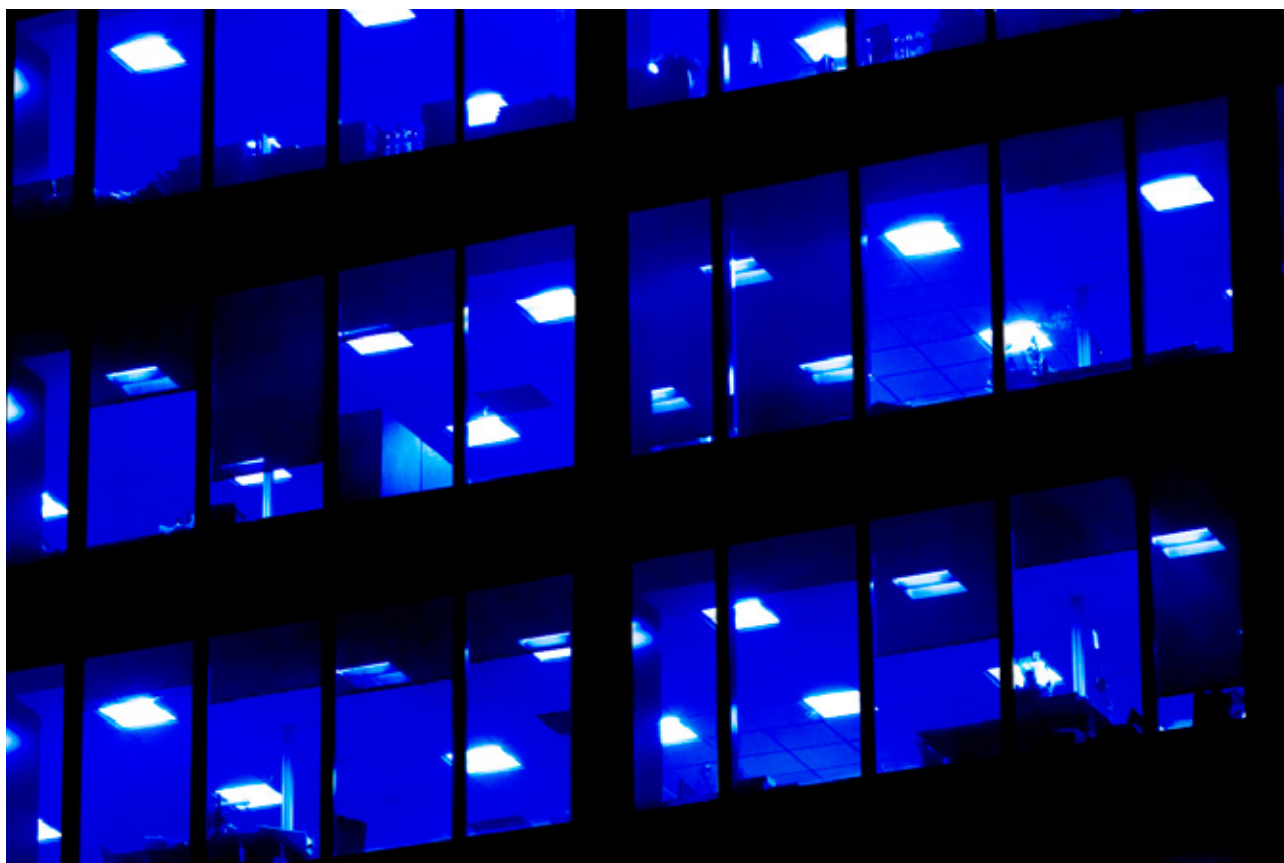
- Desarrollo de una aplicación informática de soporte para documentar y mantener los sistemas de gestión de riesgos.
- Definición del mapa de procesos detallado.
- Definición del mapa de riesgos inherentes detallado.
- Inventario de controles implantados.
- Evaluación de la efectividad de los controles.

En 2009, se han implementado mejoras en los sistemas y procesos de control de riesgos



4

Contribución al bienestar de las personas



Un buen lugar para trabajar

Apuesta por el empleo

Estabilidad y calidad en el empleo, pluralidad, compromiso y juventud definen el equipo profesional del Grupo

El equipo humano es el activo más valioso de SegurCaixa Holding y conscientes de ello se desarrollan multitud de iniciativas cuyo objetivo es incrementar la competencia, la motivación y el orgullo de pertenencia de todos los empleados del Grupo. En 2009, a pesar de la coyuntura económica desfavorable, la plantilla ha seguido creciendo.

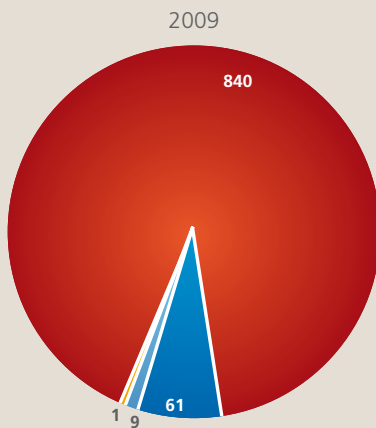
Así, el pasado año se ha producido un incremento del 3% respecto a 2008, hasta un total de 911 empleados, de los cuales 492 corresponden a servicios centrales y 419 a AgenCaixa, el equipo de asesores comerciales del Grupo.

Los rasgos que mejor definen el equipo profesional de SegurCaixa Holding son:

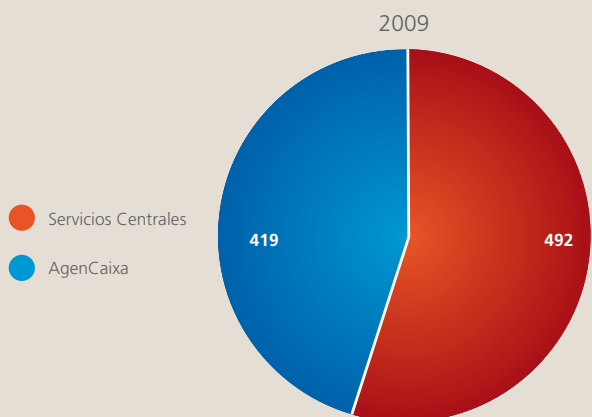
- Estabilidad y calidad en el empleo. Más del 92% de los empleados (3% más que en 2008) tienen contrato indefinido a tiempo completo.
- Pluralidad. Un total del 66% de la plantilla son mujeres (1% más que en 2008) y un 24% del equipo directivo y mandos intermedios son también mujeres (1% menos que en 2008). También existen un total de 12 nacionalidades distintas.
- Compromiso. La trayectoria media de los directivos de SegurCaixa Holding es de 14 años, de 10 años para los empleados de Servicios Centrales y de 7 para los empleados de AgenCaixa. Asimismo, el índice de rotación es del 2% para los empleados de Servicios Centrales y del 4% para los empleados de AgenCaixa.
- Juventud. La edad media de la plantilla se sitúa en los 39 años.

TIPO DE CONTRATO

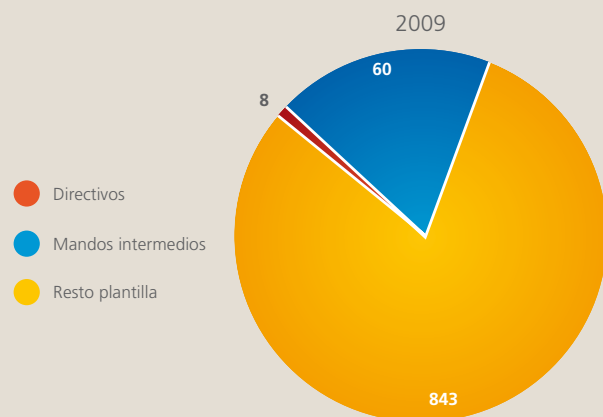
- Empleados con contrato fijo / tiempo completo
- Empleados con contrato fijo / tiempo parcial
- Empleados con contrato temporal / tiempo completo
- Empleados con contrato temporal / tiempo parcial



Nº TOTAL DE EMPLEADOS QUE CONFORMAN LA PLANTILLA



DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



2009	
Distribución de la plantilla por género	
Nº total y % de mujeres sobre el total plantilla	599 (66%)
Nº total y % de hombres sobre el total plantilla	312 (34%)
Distribución del equipo directivo por género	
Nº total y % de hombres	52 (76%)
Nº total y % de mujeres	16 (24%)
Edad media de la plantilla	
Servicios Centrales	39
AgenCaixa	39
Edad media del Grupo	39
Nº empleados por grupos de edad	
Servicios Centrales	
Hasta 30	86
Entre 31 y 40	231
Entre 41 y 50	129
Mayores de 51	46
AgenCaixa	
Hasta 30	65
Entre 31 y 40	193
Entre 41 y 50	118
Mayores de 51	43
Antigüedad / experiencia media de la plantilla	
Directivos	14
Plantilla Servicios Centrales	10
Plantilla AgenCaixa	7
% rotación sobre el total de empleados a fecha 31-12-2009	
Servicios Centrales	2
AgenCaixa	4
Nacionalidades de la plantilla	
Nº total de nacionalidades existentes en la plantilla	12
Nº total de empleados de otras nacionalidades, no española	15
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR COMUNIDAD AUTÓNOMA	
Cataluña	632 (70%)
Madrid	111 (12%)
País Vasco-Asturias	21 (2%)
Valencia	18 (2%)
Canarias	14 (2%)
Aragón-La Rioja-Navarra	21 (2%)
Galicia	17 (2%)
Andalucía	49 (5%)
Baleares	28 (3%)
TOTAL	911 (100%)



Diálogo, participación y comunicación

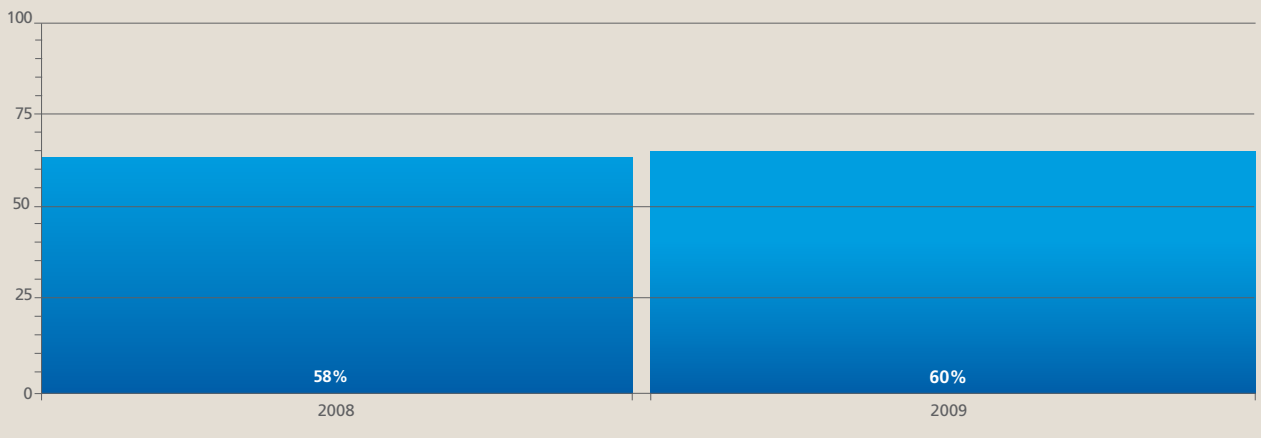
Desde 2009, SegurCaixa Holding participa en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España

Encuesta Great Place to Work
Para conocer la opinión, expectativas y necesidades de los empleados, cada dos años y hasta 2008, SegurCaixa Holding realizaba el "Sondeo de Opinión Análisis de Clima Laboral".

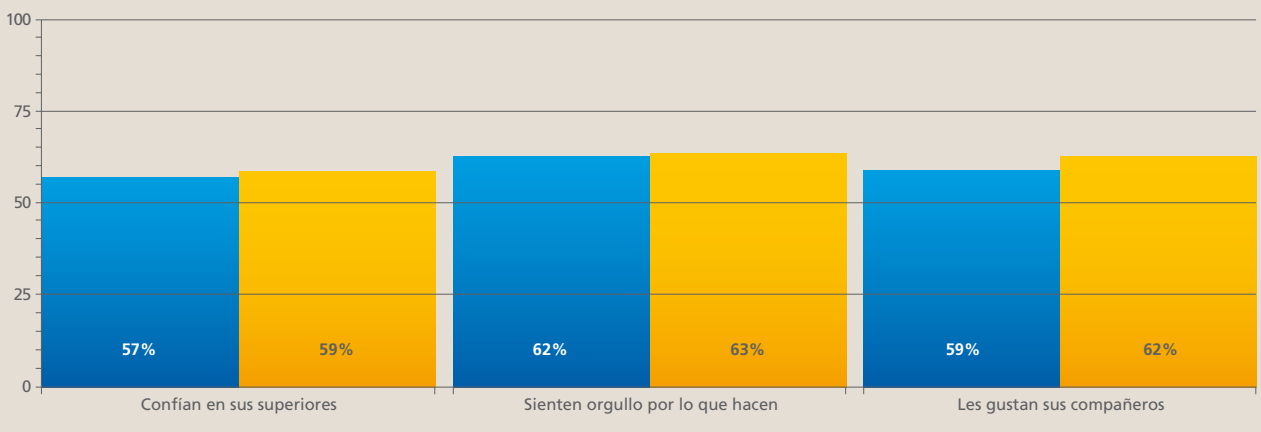
A partir de 2009, SegurCaixa Holding participa en el proceso de análisis, evaluación y certificación de Best Workplaces España.

A través del proceso de análisis de resultados de la encuesta interna realizada a empleados, se detectaron tres áreas de mejora: equidad, equipo y comunicación, y se crearon equipos de trabajo formados por los propios empleados con el objetivo de que formularan aportaciones y sugerencias para la mejora en dichas áreas. Estas aportaciones se concretaron en planes de acción que se han vinculado en el proyecto Thalens de fomento del talento interno.

RESULTADO GLOBAL DE LA PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA INTERNA



PRINCIPALES RESULTADOS DE LA ENCUESTA INTERNA

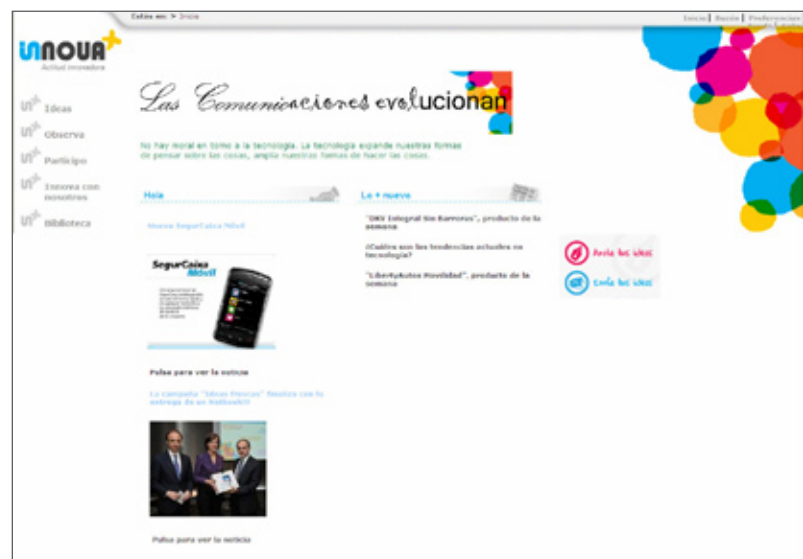


● 2008 ● 2009

Canales de comunicación con los empleados
 SegurCaixa Holding otorga a la comunicación un papel fundamental como instrumento para difundir información clave del negocio, facilitar la participación de los empleados a través de sus sugerencias y propuestas de mejora, y también para conocer sus expectativas. Entre los principales canales que SegurCaixa Holding pone a disposición de sus empleados, cabe destacar los siguientes:

- Reuniones y encuentros presenciales.**
 La Dirección General mantiene con los Directores de Área y Jefes de Departamento encuentros trimestrales en los que se informa sobre la marcha del negocio y se exponen las principales novedades. También anualmente se lleva a cabo una reunión de dos días en la que la Dirección General y las diversas Subdirecciones comparten la evolución y objetivos para el año siguiente. Finalmente, al cierre de cada ejercicio, el Consejero Delegado y la Dirección General presentan a toda la plantilla los resultados anuales y apuntan las principales líneas de actuación para el siguiente.
- Proyecto Innova+.** A través del espacio web y las aplicaciones propias de Innova+, todos los empleados de SegurCaixa Holding pueden participar aportando sus ideas innovadoras y compartir toda la información y hallazgos que estimen oportunos. Desde la Oficina Innova se dinamiza la participación de los empleados y desde el Equipo Innova se analizan las propuestas e ideas recibidas, se aprueban los proyectos y se facilitan los recursos para su desarrollo. Las áreas de actuación en 2009 han sido eficiencia y responsabilidad corporativa, tendencias de mercado, canales, venta cruzada y fidelización. Además, desde el portal Innova+, los empleados pueden hacer llegar sus ideas y recomendaciones en las áreas de conciliación e igualdad y sobre las áreas de mejora identificadas a través del proceso realizado en las iniciativas de Best Place to Work y Empresa Familiarmente Responsable.
- Entrevistas para evaluar el desempeño y el desarrollo.** Anualmente y de forma individual, todos los empleados de SegurCaixa Holding realizan un proceso de evaluación del desempeño y desarrollo con su responsable respectivo.

- Área Informativa.** Con una periodicidad de edición trimestral, esta revista interna es uno de los canales de información más importantes que llega a la totalidad de la plantilla. A través de ella se informa a los empleados de la marcha del Grupo, de las nuevas campañas iniciadas, de las iniciativas desarrolladas en materia de responsabilidad corporativa, de las nuevas incorporaciones, de multitud de hechos puntuales, así como de las actividades de implicación social de los empleados, o de sus aficiones.
- Comunicación a través de las tecnologías de la información y comunicación.** La web corporativa tiene una estructura pensada para que los clientes particulares y colectivos, los empleados y otros públicos, como los periodistas, puedan acceder de manera fácil a sus contenidos. Como resultado del proceso de encuesta llevado a cabo para la iniciativa Best Place to Work, y posteriormente a través de las dinámicas de grupo realizadas, se ha decidido iniciar el proceso de creación de una Intranet Corporativa, como sistema que mejora el actual basado en Lotus Notes.
- Comunicación interna para el equipo de VidaCaixa Previsión Social (Empresas y Colectivos):** Consolidación de Virtual VCPS como la herramienta de comunicación interna y de gestión del conocimiento del equipo de este negocio. Destacan en las 'pastillas formativas' de determinados proyectos que complementan las formaciones presenciales al equipo de VidaCaixa Previsión Social, así como la posibilidad de canalizar consultas y sugerencias en los distintos foros de la herramienta.



Conciliación

En 2009, SegurCaixa Holding ha seguido avanzando en la gestión responsable de los Recursos Humanos. A través de la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr), se han puesto en valor las políticas y medidas ya existentes en el ámbito de la conciliación, y se ha logrado el reconocimiento oficial al esfuerzo y al modelo de gestión de la compañía a favor del equilibrio entre empresa, trabajo y familia.



En este sentido, es clave la mejora continua en el ámbito de la conciliación y el trato de todos los empleados en las mismas condiciones de igualdad y equidad, con el objetivo de fomentar su corresponsabilidad y su compromiso con el proyecto empresarial, en un marco laboral que apuesta por la estabilidad, la calidad en el empleo y el desarrollo y crecimiento profesional de los colaboradores.

El plan de conciliación de SegurCaixa Holding contempla un total de 40 medidas que son el desarrollo de una cultura interna a favor de la compatibilización de la vida profesional con la familiar.

El proceso de auditoría realizado y la obtención posterior de esta certificación ha permitido a SegurCaixa Holding generar un reconocimiento público, difundir internamente mejor las políticas y prácticas ya existentes en el ámbito de la conciliación y diseñar un plan de actuación de mejora continua con nuevas medidas, alimentado por el proceso de consulta interno anual a los empleados y por las sugerencias que éstos vayan aportando a través de los diversos canales habilitados.

Esta mejora en el desempeño busca generar un compromiso mutuo que favorezca la corresponsabilidad de cada uno de los profesionales del Grupo, con el fin de construir un proyecto sostenible que garantice la estabilidad y la calidad del empleo.

PRINCIPALES MEDIDAS DE CONCILIACIÓN Y BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS	
Flexibilidad horaria	El horario ordinario de trabajo es de 8 a 14 y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 8 a 15 horas los viernes, con flexibilidad de una hora en la entrada como a la hora de comer.
Jornada intensiva de junio a septiembre	Durante el período comprendido entre el 1 de junio y el 30 de septiembre, la jornada es continuada, de 8 a 15 horas de lunes a viernes, con la misma flexibilidad horaria.
Póliza de salud para empleados	Seguro de salud exclusivo para los empleados de SegurCaixa Holding. Los empleados reciben como beneficio social, a cargo de la empresa, una cobertura asistencial compuesta por una póliza de asistencia sanitaria completa.
Aportaciones a plan de pensiones	La compañía aporta el 3% del salario base anual, siempre y cuando el empleado aporte una cantidad equivalente al 1% de dicho salario base anual.
Ayuda a hijos desde el nacimiento hasta los 21 años	Aportación de 292,20 euros anuales por cada hijo menor o igual a 21 años, el mes de septiembre, en concepto de ayuda escolar.
Cursos de formación en gestión del tiempo	Desde el año 2008, se llevan realizando acciones de formación relacionadas con la gestión eficaz del tiempo tanto para colectivos específicos como para toda la plantilla. Este año, en concreto, se han llevado a cabo 10 cursos de gestión del tiempo para toda la plantilla.

PROCESO REALIZADO PARA LA OBTENCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

- Fase de diagnóstico: se realizó una encuesta a toda la plantilla de Servicios Centrales de Barcelona y Madrid, y cinco *focus group* en los que participaron un total de 60 empleados.
- Elaboración del plan de acción: en una primera fase se ha orientado hacia la mejora de la comunicación y en la difusión y transmisión de las políticas y medidas ya existentes en SegurCaixa Holding. Para ello, se ha desarrollado un espacio de comunicación específico en el que se puede acceder fácilmente a la información sobre las 40 medidas y a través del cual los empleados pueden aportar sus ideas y sugerencias.
- Integración en la estrategia de SegurCaixa Holding del modelo Empresa Familiarmente Responsable a través de la inclusión de elementos de medición en el cuadro de mando integral.

SegurCaixa Holding ha obtenido la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (efr)

Igualdad de oportunidades e integración laboral

SegurCaixa Holding se ha caracterizado siempre por una aplicación estricta de criterios que garantizan la igualdad de oportunidades. Esto implica que en la práctica no existan diferencias en la retribución bruta asignada a mujeres y hombres. Asimismo, en línea con el año 2008, del total de 35 nuevas incorporaciones a los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding, el 57% correspondían a mujeres. Por lo que se refiere a las promociones, el 63% fueron mujeres.

Además en 2009, la compañía ha invertido un total de 115.826 euros en cumplimiento de los términos establecidos por la ley a través de centros especiales de empleo. De esta cantidad, 44.753 euros se han invertido en el Plan Familia en colaboración con la Fundación

Adecco, que consiste en facilitar a los familiares con discapacidad de los empleados de SegurCaixa Holding orientación y ayuda que les permita desarrollar habilidades, capacidades y actitudes que faciliten su integración social y laboral.

El resto de la inversión realizada se ha destinado a la contratación de bienes y servicios a dos empresas que tienen la calificación de centro especial de empleo, una de las cuales se dedica a la recogida selectiva de residuos.

Por último, se ha subvencionado la asignatura titulada "Las personas con dependencia" de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Internacional de Cataluña.



En 2009, el 63% de los empleados promocionados fueron mujeres

PROCEDIMIENTO DEL PLAN FAMILIA

- Fase de diagnóstico: a través de un análisis y estudio de la realidad y situación de las personas con discapacidad, se determina una estrategia de intervención según sus necesidades y potencialidades.
- Orientación personal: una vez determinadas las necesidades y las potencialidades, se establecen unos objetivos profesionales que van a condicionar el proyecto personal que se va a llevar a cabo a través del Plan de Acompañamiento.
- Plan de acompañamiento: se ofrece la posibilidad de contar con un profesional que les oriente y fije un itinerario que facilite mejorar la empleabilidad de la persona con discapacidad, mediante un proceso de formación y desarrollo personal.
- Evaluación y seguimiento: se mantiene un seguimiento continuo de cada persona, estudiando su evolución y el grado de consecución del objetivo marcado en el Plan de Acompañamiento.

En 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación o el proceso de negociación colectiva

Respeto a los derechos colectivos

El Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para Entidades de Seguros, Reaseguros y Mutuas de Accidente de Trabajo y el Convenio Colectivo de Trabajo de Ámbito Estatal del Sector de Mediación en Seguros Privados y los correspondientes pactos de mejora, cubren a los empleados de Servicios Centrales y a los empleados de AgenCaixa, respectivamente.

En cuanto a la representación de los trabajadores, en SecurCaixa Holding existen 4 Comités de Empresa. A lo largo de 2009 se han celebrado elecciones sindicales en Lleida, Málaga, Baleares, Sevilla, Zaragoza, País Vasco, Galicia, Tarragona y Valencia.

Cabe destacar que en 2009 no se ha producido ninguna incidencia ni denuncia de los empleados por cuestiones relacionadas con la libertad de asociación y con el proceso de negociación colectiva.

Asimismo hay que recordar, en lo que se refiere a cambios organizativos, se siguen los trámites establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, mientras que para los cambios que supongan modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo se cumple con los 30 días de preaviso previstos en la legislación vigente.

EMPRESA	COMITÉS	REPRESENTANTES	CCOO	UGT	INDEPENDIENTES
AgenCaixa	2	28	27	1	0
Servicios Centrales	2	21	17	0	4
Total	4	49	44	1	4

3 personas totalmente liberadas y 2 Secciones Sindicales de CCOO.

Ventajas y beneficios sociales

SecurCaixa Holding se preocupa por la satisfacción y bienestar de sus empleados, y les ofrece un conjunto de servicios y beneficios

sociales que incluyen desde las aportaciones al plan de pensiones hasta seguros de salud y ayudas para estudios.

INVERSIÓN EN GASTOS DE PERSONAL (en miles de euros)	2009
Sueldos y salarios	34.379
Seguros sociales	7.740
Donaciones y aportaciones al plan de pensiones	359
Otros gastos	1.289

COMPLEMENTO DE RETRIBUCIÓN SALARIAL DE LA EMPRESA 2009	INVERSIÓN TOTAL REALIZADA EN SERVICIOS Y BENEFICIOS SOCIALES (en miles de euros)	EMPLEADOS BENEFICIARIOS
Plan de pensiones colectivo	359	Todos los empleados con más de 1 año de antigüedad en la empresa
Seguro de vida colectivo y sanitario	662	Todos los empleados
Ayuda económica para los empleados con hijos	198	447
Subvención de estudios universitarios e idiomas	28	65
Ticket Restaurante diario en jornada partida	544	Empleados Servicios Centrales

Competencia y desarrollo profesional

Dirección y liderazgo

La mejora y refuerzo del liderazgo en la organización es uno de los aspectos en los que SegurCaixa Holding ha intensificado más sus esfuerzos. En 2009 se han desarrollado programas personalizados para fortalecer el li-

derazgo de los Directores de Área y Jefes de Departamento, en los que se han tenido en cuenta sus necesidades individuales y sus preferencias formativas, con el objetivo de reforzar las competencias que se consideraba que debían mejorar.

En 2009 se ha intensificado la mejora y refuerzo de las capacidades de liderazgo en la organización



Retorn, el grupo de empleados voluntarios, ha promovido 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla



De los 35 nuevos profesionales incorporados en 2009, el 57% han sido mujeres

Gestión del talento: Proyecto Thalens 2010

El proyecto Thalens emana de los valores corporativos de SegurCaixa Holding y tiene como fin canalizar y gestionar todo el talento de la organización en base a tres ejes:

- **Compromiso con la sociedad, el medio ambiente, los clientes y los empleados.**

Entre las iniciativas desarrolladas en este ámbito cabe destacar a Retorn, el grupo de empleados voluntarios de la compañía que en 2009 ha promovido un total de 15 actividades sociales, ambientales y en beneficio de la plantilla. También dentro de este ámbito se sitúa el plan de igualdad, que apuesta por la no discriminación de ningún tipo y por la conciliación profesional y familiar. Por último, y como un paso más en la gestión responsable de los Recursos Humanos, cabe destacar la certificación obtenida por SegurCaixa Holding como Empresa Familiarmente Responsable; las iniciativas para la integración social de las personas con discapacidad realizadas en colaboración con la Fundación Adecco, la Fundación ONCE y centros especiales de empleo, y la colaboración en el Programa Incorpora de la Obra Social "la Caixa".

- **Comunicación y participación de los empleados** como forma de fomentar una cul-

tura participativa a favor de la innovación. Como principales novedades cabe destacar la creación del Cuadro de Mando Personal, herramienta que permite comunicar y trasladar la estrategia corporativa a nivel individual. Además, dentro de la estrategia para atraer el mejor talento, SegurCaixa Holding tiene una política proactiva consistente en promover y participar en foros de empresa para universitarios y ferias de empleo, colaboraciones con universidades para acercar el mundo laboral a los universitarios, la creación de premios para reconocer la labor investigadora en el campo asegurador, así como la creación de programas de prácticas para universitarios.

- **Formación y desarrollo** para construir y retener talento. La formación se focaliza en tres líneas: competencias, habilidades y formación específica.

Selección, acogida y promoción

La gestión del talento es realizada en SegurCaixa Holding en el propio proceso de selección e incorporación de los profesionales a la organización. Los criterios de selección y promoción garantizan y aseguran el acceso a todos los candidatos en igualdad de oportunidades, siendo el único criterio de selección la capacitación y adecuación del perfil al puesto de trabajo.

retorn 
Compromiso Social

Trabajamos para ser responsables:

- con la sociedad
- con el medioambiente
- con los empleados



COMPROMISO

2009

Nuevas incorporaciones y promociones internas

Nº total de vacantes publicadas internamente	21
Nº total de nuevos profesionales incorporados en Servicios Centrales	35
% de mujeres sobre las nuevas incorporaciones	57%
% de hombres sobre las nuevas incorporaciones	43%
Nº total de promociones horizontales realizadas	16
Nº total de promociones verticales realizadas	74
Nº total de promociones con cambio de categoría profesional	48
% de mujeres sobre las promociones	63%
% de hombres sobre las promociones	38%

% de Rotación del personal

Servicios Centrales	2%
Agencia	4%

ÍNDICE DE ROTACIÓN POR SEXO	Servicios Centrales		AgenCaixa	
Hombres	2%		7%	
Mujeres	2%		3%	
General	2%		4%	
ÍNDICE DE ROTACIÓN POR EDAD	Servicios Centrales		AgenCaixa	
	Bajas	%	Bajas	%
Menor o igual que 30	5	9%	9	9%
Entre 31 y 40	4	2%	8	2%
Entre 41 y 50	—	—	1	—
Entre 50 y 60	—	—	—	—
Total general	9	4%	18	2%

En el año 2009, un total de 35 nuevos profesionales se han incorporado a SegurCaixa Holding, de los cuales el 57% han sido mujeres.

A través del programa de acogida, los nuevos empleados de SegurCaixa Holding se familiarizan con la estructura y organización de la compañía y conocen los beneficios sociales a los que tienen derecho por el hecho de pertenecer a la organización. Además, realizan el Curso de Seguros con el objetivo de conocer los conceptos técnicos y legales básicos del seguro, así como para profundizar en el conocimiento de la cartera de productos de SegurCaixa Holding, y reciben formación para el desarrollo de su actividad relacionada con los temas de prevención de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y protección de datos.

Por su parte, los empleados de AgenCaixa, a través de la Escuela AgenCaixa, realizan su incorporación en la compañía mediante un proceso totalmente tutelado, cuyo objetivo es garantizar una excelente adaptación en el menor tiempo posible, y que complementa el programa de formación que realizan durante el primer mes en la compañía.

En la Escuela AgenCaixa participan diversos departamentos de Servicios Centrales y asesores de AgenCaixa. En 2009 se han planificado un total de 5 nuevas promociones, en las que han participado 95 asesores y que han incluido un total de 550 horas de formación impartida.

Desde finales de 2008, la Escuela de AgenCaixa cuenta con un nuevo espacio en la sede de los Servicios Centrales de Barcelona que complementa el ya existente y que facilita el proceso de formación y adaptación de los nuevos empleados. Asimismo se prevé que este espacio se amplíe en el futuro a medida que las necesidades de incorporación de profesionales por parte de AgenCaixa crezcan.

Respecto a los mecanismos de promoción interna, durante el año 2009 se han realizado 16 movimientos horizontales (4 más que en 2008) y 74 promociones verticales, de las cuales 48 han supuesto un cambio de categoría profesional (17 más que en 2008). De estas 48 promociones, el 63% correspondían a mujeres.



Formación

La capacitación de los empleados para el ejercicio de sus competencias es un aspecto clave al que SegurCaixa Holding destina importantes esfuerzos. Cabe destacar que el 100% de los empleados de la compañía tiene su perfil de competencias definido en función de su puesto de trabajo.

empleados de Servicios Centrales y 466 empleados de AgenCaixa. De estas acciones formativas, 14 de ellas se han realizado a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FEFE) por un importe de 22.654 euros y 21 de ellas han correspondido a cursos organizados por UNESPA.

En 2009, se han desarrollado 326 acciones formativas, en las que han participado un total de 369

El nivel de satisfacción alcanzado entre los participantes ha sido alto: 8,54 sobre 10 para los em-

835 empleados han participado en las 326 acciones formativas llevadas a cabo en 2009

2009	
Inversión total en formación (miles de euros)	
Servicios Centrales	471
AgenCaixa	937
% invertido en formación sobre la masa salarial	
Servicios Centrales	2%
AgenCaixa	5%
Promedio invertido por empleado (euros)	
Servicios Centrales	972
AgenCaixa	2.012
Nº total de acciones de formación interna realizadas	
Servicios Centrales	
Formación presencial	119
Formación <i>on-line</i> + distancia	22
AgenCaixa	
Formación presencial	157
Formación <i>on-line</i> + distancia	28
Nº total de empleados que han realizado acciones de formación interna	
Servicios Centrales	369
AgenCaixa	466
% de empleados que han realizado acciones de formación sobre el total plantilla	
Servicios Centrales	75%
AgenCaixa	100%
Nº total de horas de formación presencial impartidas	
Servicios Centrales	9.738
AgenCaixa	17.709
Nº total de horas de formación <i>on-line</i> impartidas	
Servicios Centrales	3.646
AgenCaixa	3.961
Nº total de horas de formación interna impartidas por categoría profesional	
Servicios Centrales	
% de horas de formación impartidas a directores	0,2%
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	6%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	94%
AgenCaixa	
% de horas de formación impartidas a directores	—
% de horas de formación impartidas a mandos intermedios	5%
% de horas de formación impartidas a resto plantilla	95%
Nº total de formadores internos capacitados	
Servicios Centrales	5
AgenCaixa	52
Nº total empleados que actúan de forma voluntaria como formadores	
Servicios Centrales	8
AgenCaixa	52

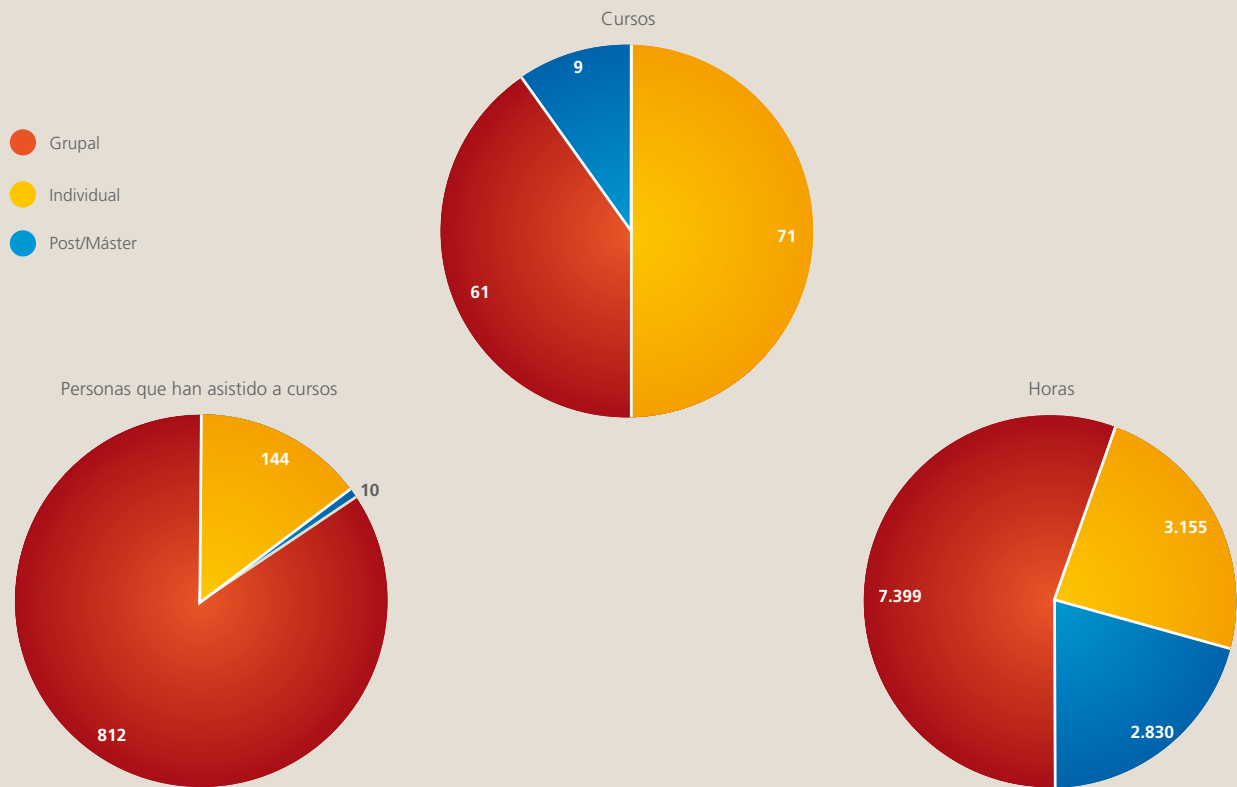
pleados de Servicios Centrales; y, en el caso de AgenCaixa, 8,56 sobre 10 para las actividades de formación presencial y 7,7 sobre 10 para las actividades de formación *on-line*.

En línea con los años anteriores, se ha continuado potenciando los programas de gestión de habilidades y liderazgo enfocados a la dirección comercial, la gestión de personas y equipos, y los conocimientos técnicos. En este sentido hay que destacar el Programa de Desarrollo de Estilo de Li-

derazgo (PDEL), dirigido a los Directores de Área y Jefes de Departamento, el Programa de Desarrollo Integral de los Delegados de AgenCaixa (DIDA) y el Programa de Desarrollo de Coordinadores.

La formación va en paralelo con el desarrollo profesional de los empleados de SegurCaixa Holding. Para ello, en los últimos años se ha ido focalizando el desarrollo de planes de formación personalizados. En 2009, el número de empleados que han realizado alguno de estos cursos ha alcanzado los 124.

FORMACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS CENTRALES DEL GRUPO (en número)



INDIVIDUAL + POST/MÁSTER	Cursos	Asistentes	Horas
Contables	4	4	80
Financieras	10	12	1.451
Gestión	3	5	19
Habilidades	0	0	0
Informática y nuevas tecnologías	10	23	692
Legal	11	21	497
Lingüísticas	1	1	198
Marketing	4	4	378
Relaciones laborales	3	3	143
Sector asegurador	34	81	2.527
Total general	80	154	5.985

Políticas de compensación

El salario base de los empleados de SegurCaixa representa 1,72 veces el salario mínimo legal, según establece el convenio sectorial

A la hora de fijar la política de compensación para sus profesionales, en SegurCaixa Holding se tienen en cuenta los mejores estándares y prácticas del sector, a la vez que se garantiza la igualdad de oportunidades y la equidad.

En este sentido, existe un sistema retributivo específico para el personal de Servicios Centrales, consistente en una retribución fija más otra variable que reconoce el desempeño, el compromiso y la responsabilidad adquirida, y otro para

la red de asesores de AgenCaixa, consistente en una retribución fija más otra variable en función de los objetivos comerciales establecidos.

En cualquier caso, la retribución mínima del personal de SegurCaixa Holding está por encima del mínimo fijado por la ley y mayoritariamente se sitúa por encima de la mínima del convenio sectorial. El salario base, regulado por las tablas del convenio sectorial, representa 1,72 veces el salario mínimo legal.

Seguridad y salud

A raíz de la pandemia de gripe A, se elaboró un protocolo de prevención y se constituyó un Comité de Salud específico

En SegurCaixa Holding existen 5 comités de seguridad y salud, en los que participan de forma paritaria la Dirección y los empleados, para promover iniciativas y programas que mejoren la salud y la seguridad en el entorno de trabajo.

Además, en Servicios Centrales y en AgenCaixa existen 6 y 12 delegados de prevención, respectivamente, que detentan una serie de competencias en materia de prevención de riesgos laborales.

En el ámbito de la seguridad y la salud, SegurCaixa Holding, y de acuerdo con la Ley 31/95, lleva a cabo programas de formación en materia de prevención de riesgos laborales que alcanzan a toda la plantilla. Además pone a disposición de sus empleados un buzón de correo electrónico, "Más Vale Prevenir", a través del cual pueden

dirigirse a los comités de salud con aportaciones y sugerencias en materia de prevención.

Respecto a las acciones preventivas, SegurCaixa Holding realiza anualmente una campaña preventiva contra la gripe, facilitando la vacunación a todos los empleados interesados, y también realiza las revisiones médicas en colaboración con el Servicio de Prevención a aquellos empleados que lo demanden.

Finalmente, con motivo de la pandemia de gripe A, SegurCaixa Holding elaboró en 2009 un protocolo para su prevención, y ha puesto en marcha un Comité de Salud específico para abordar este tema. A través de él, la Dirección y los delegados de prevención han realizado el seguimiento de las medidas de prevención establecidas.

	2008	2009
Absentismo por accidentes en el centro de trabajo		
Nº total de accidentes sin baja laboral	2	0
Nº total de accidentes con baja laboral	7	13
Nº total de accidentes con baja laboral <i>in itinere</i>	5	0
Nº total de jornadas perdidas	294	221
Absentismo por enfermedad y maternidad/paternidad		
Nº total de bajas por maternidad/paternidad	61	54
Nº total de bajas por enfermedad común	299	477
Nº total de jornadas perdidas	11.006	13.363

Compromiso con la sociedad

La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión

La primera iniciativa para promover el ahorro previsor de cara a la jubilación en España surgió de la mano de "la Caixa", hace más de 100 años. SegurCaixa Holding, heredera de esta actividad de aseguramiento y previsión social, se ha convertido en líder de nuestro país en términos de ahorro previsional gestionado, con más de 30.000 millones de euros y más de 3,4 millones de clientes.

A través de su actividad y modelo de gestión, SegurCaixa Holding conjuga el compromiso social propio de su actividad de previsión con la confianza y el servicio excelente en su actividad de aseguramiento.

Además, desde SegurCaixa Holding se realiza una importante labor de investigación y difusión sobre la importancia de la previsión y el aseguramiento, con el objetivo de conocer mejor los comportamientos de los ciudadanos y las empresas ante estos temas y darles la mejor respuesta posible.

En este sentido se han desarrollado en 2009 las siguientes actividades de investigación y

difusión en el ámbito de la actividad del aseguramiento y la previsión social:

- Se ha presentado el sexto Barómetro SegurCaixa Holding con la temática "El valor del seguro de salud privado", el cual ha analizado las principales fuentes de valor aportadas por este tipo de seguros y, además, ha proporcionado información sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre la sanidad pública y privada. Entre las principales conclusiones del estudio, cabe destacar que el seguro es el beneficio social más valorado por los trabajadores, que 8 de cada 10 asegurados valoran el seguro de salud privado como bueno o muy bueno y que, ante la situación de crisis, los asegurados prefieren prescindir o reducir otro tipo de gastos, antes que el seguro.
- La puesta en marcha del portal www.foroprevisionsocial.net con la colaboración del diario *Expansión* y de la Asociación de Mediadores ADECOSE. En el Foro han participado destacados representantes de la Administración, del sector seguros y me-

A lo largo de 2009, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo destacables actividades de investigación y difusión en el ámbito del aseguramiento y la previsión social



VidaCaixa ha patrocinado el IV Premio Edad&Vida: "Valores, Actitudes y Comportamientos de los Ciudadanos Españoles Respecto a las Necesidades de Ahorro y Previsión para la Jubilación"

dios de comunicación. La primera iniciativa ha tenido como título "Foro de Seguros de Salud", a través del cual, a lo largo de dos meses, se han debatido temas de actualidad sobre el seguro de salud y la previsión social empresarial entorno a tres cuestiones: retribución flexible, el valor del seguro privado y el copago en los seguros de salud. La segunda iniciativa ha tenido como título "Foro de Comisiones de Control" y se ha estructurado en tres líneas de debate: Gestión de Inversiones, Legislación y Adaptación al Entorno.

- Firma de un acuerdo de colaboración con la Asociación de Mediadores Adecose para apoyar la promoción y el reconocimiento profesional de sus asociados y la aportación social de la labor que realizan, así como también de sus iniciativas para prestigiar el sector asegurador y de planes de pensiones. La participación en charlas que organiza la Asociación y en su *newsletter* permite la difusión de los valores de SecurCaixa Holding.
- Realización de una campaña de difusión entre el colectivo de Directores de Recursos Humanos, con motivo de la presentación del Barómetro y de la puesta en marcha del Foro para difundir los beneficios sociales que aporta el seguro de salud a las empresas. Para ello, se elabora un documento divulgativo que recoge las principales conclusiones del foro de seguros de salud y del barómetro en cuanto a previsión social complementaria.
- La convocatoria del segundo Premio VidaCaixa-Seguros Universidad de Barcelona (UB). Con este premio, VidaCaixa quiere contribuir a potenciar la investigación en seguros, a la vez que promueve la formación de profesionales que en un futuro se incorporarán al sector asegurador. En esta segunda edición se reconoció el trabajo realizado por Albert de Paz Monfort y su director, Jesús Marín Solano, cuyo título fue "Consistencia Temporal en Modelos de Inversión".
- El patrocinio de la edición del IV Premio Edad&Vida, cuya investigación tenía por título "Valores, Actitudes y Comportamientos de los Ciudadanos Españoles Respecto a las Necesidades de Ahorro y Previsión para la Jubilación".
- INFO VidaCaixa Previsión Social, el boletín informativo periódico de VidaCaixa Previsión Social, con artículos y entrevistas a expertos y clientes, tiene como objetivo difundir la cultura y los beneficios de la previsión social empresarial.
- Participación de Directivos y mandos intermedios del Grupo en conferencias y ponencias sectoriales.



Presencia de SecurCaixa Holding en la sociedad

Retorn, la iniciativa solidaria de la plantilla de SecurCaixa Holding

Retorn es el equipo formado por profesionales del Grupo que canaliza de forma voluntaria el compromiso social de SecurCaixa Holding, gestionando directamente causas y proyectos en los siguientes ámbitos: empleados, sociedad y medio ambiente.

En 2009, se han realizado un total de 15 actividades, en colaboración con 14 organizaciones sociales y medioambientales y con una contribución cercana a los 60.000 euros.

En el ámbito social, las acciones realizadas persiguen la mejora de la calidad de vida de las personas en España y la cooperación y desarrollo de países en el Tercer Mundo. Entre todas ellas cabe destacar:

- **Colaboración con el Centro de Acogida María Reina**, organización ubicada en Barcelona que atiende a unos 24 niños, con edades comprendidas entre los 4 y los 17 años, y cuya labor es atender sus necesidades básicas.
- **Organización de la Jornada de Cine y del torneo de fútbol Burkina-Retorn** en Hospitalet, a favor de la ONG "Mujeres de Burkina". En la Jornada de Cine los empleados de SecurCaixa y sus familiares colaboraron con la causa, aportando ropa nueva y usada para la organización. También conocieron y participaron en el proyecto "Risas para los niños del Líbano" de la ONG "Payasos Sin Fronteras" y se aprovechó la ocasión para repartir los premios de los Christmas de Navidad. Respecto al torneo de fútbol Burkina-Retorn, participaron diversas entidades y personalidades con el objetivo de recaudar fondos para ayudar a los niños más necesitados de Burkina Faso, a través de dos proyectos: uno consistente en la concesión de microcréditos a mujeres viudas y el otro para la creación de una liga de fútbol escolar entre colegios de la zona.
- **Colaboración con la O.N.G. Amics de la Gent Gran**. Los empleados de SecurCaixa Holding han participado como voluntarios por un día en un par de salidas a la comarca de l'Alt Penedès y a Alcalá de Henares, acom-

pañando a las personas mayores de Amics de la Gent Gran.

- **VII Olimpiada de Estudio Solidario**. En colaboración con la O.N.G. Coopera, los empleados voluntarios de SecurCaixa Holding han participado en esta actividad, que consiste en promover que los jóvenes acudan a estudiar a salas habilitadas para la Olimpiada, convirtiéndose así en estudiantes solidarios.
- **Colaboración con Aldeas Infantiles SOS**. A través de la compra de un CD de canciones de cuna, destinado a los empleados de SecurCaixa Holding que han sido padres, se ha contribuido a Aldeas Infantiles SOS.
- **Recogida de alimentos a favor del Banco de Alimentos de Barcelona**, en la que se reunieron un total de 29 cajas y 10 cajas de juguetes a favor de Cruz Roja y la Fundación el Somni dels Nens, con motivo de las fiestas navideñas.

En el entorno medioambiental, las iniciativas apoyadas a través de Retorn persiguen la mejora ambiental. En este ámbito, cabe mencionar el proyecto de reforestación que SecurCaixa Holding desarrolla con la colaboración de la Fundación Apadrina un Árbol y cuya contribución es fruto de la iniciativa anual de Mejora del Paisaje de la Oficina y que consiste en la recogida de papel. En 2007 se apadrinaron, por un período de 10 años, un total de 270 árboles; en 2008

SecurCaixa Holding ha contribuido, mediante la acción de Retorn, con cerca de 60.000 euros a causas sociales y medioambientales



En 2009, SegurCaixa Holding se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas

fueron 252 árboles los apadrinados, y en 2009 se ha conseguido alcanzar la cifra de 325 árboles. Por cada kilo recogido, SegurCaixa Holding contribuye con un euro al apadrinamiento.

En el entorno personal de los empleados de SegurCaixa Holding se han promovido, en línea con lo realizado en años pasados, actividades de promoción de la actividad física, como por ejemplo la participación en carreras populares y eventos deportivos solidarios como la Carrera de la Mujer, en colaboración con la Asociación contra el Cáncer de Mama.

Participación en la Obra Social "la Caixa"

SegurCaixa Holding, a través de su contribución al resultado del Grupo "la Caixa", colabora de forma indirecta en las actividades que desarrolla la Obra Social "la Caixa". En 2009, el presupuesto de la Obra Social ha alcanzado los 500 millones de euros, que se han destina-

do a programas sociales, medioambientales y ciencia, culturales, educación e investigación.

Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es una iniciativa promovida en 1999 que cuenta con más de 4.000 participantes de 116 países y tiene como objetivo conseguir el compromiso voluntario de las entidades adheridas, en materia de responsabilidad social.

En 2009, SegurCaixa Holding se ha adherido a esta iniciativa mundial y con ello afianza su desempeño responsable a través de las múltiples iniciativas llevadas a cabo por el Grupo en los últimos años, en los ámbitos del gobierno corporativo, el medio ambiente y la relación con sus grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad. Los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son:



Los 10 principios

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.
- 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- 3 Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.
- 8 Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Presencia institucional de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding participa activamente en las siguientes instituciones del ámbito privado:

- **Edad&Vida:** organización sin ánimo de lucro que vela por la mejora de las condiciones de vida de las personas mayores.
- **Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras y Fondos de Pensiones (ICEA):** asociación a la que pertenece SegurCaixa Holding, junto con otras entidades aseguradoras españolas y que tiene como objetivo el estudio de materias relacionadas con el seguro.
- **INVERCO:** asociación que agrupa a la práctica totalidad de las Instituciones de Inversión Colectiva Españolas, a los Fondos de Pensiones Españoles y a las Instituciones de Inversión Colectiva Extranjeras registradas en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- **UNESPA** (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras): Asociación Empresarial del Seguro que representa a más de 250 entidades aseguradoras en nuestro país.
- **Genève Association:** organización que difunde la importancia del sector asegurador en la economía a través de la investigación y que agrupa a los presidentes y consejeros delegados de las 80 principales entidades aseguradoras mundiales.
- **APD Zona Mediterránea:** creada para la formación e información de directivos y cuyo fin principal es promover el intercambio de ideas y conocimientos entre los directivos del tejido empresarial español.
- **Centro del Sector Público - Sector Privado del IESE,** del cual VidaCaixa es patrono y cuyo objetivo es promover e investigar el diálogo entre la Administración pública y la sociedad civil.
- VidaCaixa invierte en la formación del sector e investigación, colaborando con la **Fundación Auditorium**, del Colegio de Mediadores de Seguros de Barcelona, un centro de formación continuada en materia de seguros.

Colaboración con GAVI Alliance y adhesión a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil

GAVI Alliance es una iniciativa internacional dedicada a facilitar el acceso a la vacunación de los niños y niñas de los países de renta baja, y contribuye además a mejorar el sistema sanitario de estos países, así como a su sostenibilidad a largo plazo.

“la Caixa”, con el objetivo de ayudar en la lucha contra la mortalidad infantil, ha efectuado una donación a GAVI Alliance de 8 millones de euros en los dos últimos años.

SegurCaixa Holding, el Grupo asegurador de “la Caixa” se ha adherido a esta iniciativa, sumándose también a la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil, impulsada y promovida por “la Caixa” y por GAVI Alliance. Esta colaboración se enmarca en la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo y su contribución a la causa ha consistido en destinar 30.000 euros, cantidad que equivale al presupuesto anual para obsequios navideños. Además ha hecho extensible la colaboración a los empleados del Grupo, dando respuesta de esta manera al interés de Retorn y también al colectivo de empresas cliente de VidaCaixa Previsión Social.

SegurCaixa Holding participa directamente en la Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil destinando el presupuesto anual para obsequios navideños



A favor de la sostenibilidad

El compromiso de SegurCaixa Holding con el medio ambiente

Este 2009 se ha iniciado el proceso para conocer el nivel de partida de la huella de carbono de SegurCaixa Holding

El desempeño de SegurCaixa Holding a favor de la sostenibilidad se concreta en una gestión que compatibiliza la excelencia en el servicio de su actividad aseguradora y de previsión social con el respeto y protección del medio ambiente.

La organización asume el compromiso medioambiental y lo extiende a sus clientes, inversores, gestores, proveedores y sociedad en general, a través de los siguientes aspectos:

- El cumplimiento garantizado de la legislación ambiental aplicable a su actividad.
- La aplicación de principios y buenas prácticas medioambientales en sus actuaciones.
- La formación y sensibilización de su equipo humano en materia medioambiental.
- La prevención de actividades contaminantes a través de la implantación progresiva de medidas de mejora que garanticen la protección del medio ambiente.
- La difusión de la operativa en materia medioambiental entre todos los proveedores.
- Poner a disposición de todos los grupos de interés la lista de acciones medioambientales llevadas a cabo.

Principales acciones desarrolladas para minimizar el impacto medioambiental en 2009



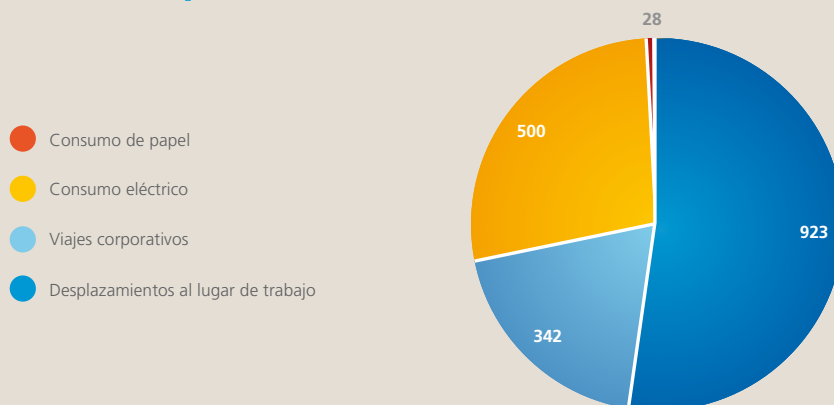
En línea con los retos planteados en 2008 en temas medioambientales, durante el pasado año SegurCaixa Holding ha continuado con sus actuaciones de mejora, que se concretan en las siguientes iniciativas:

- Se ha procedido a una racionalización de los equipos de impresión en algunas plantas de los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding en Barcelona y en la totalidad del edificio de los Servicios Centrales de SegurCaixa Holding en Madrid. Esto se ha concretado en una reducción de más del 38% del número de equipos de impresión, a través de la sustitución de los antiguos por otros nuevos más respetuosos con el medio ambiente, ya que permiten la impresión a doble cara y tienen la función de escáner incorporada, lo que potencia el progresivo uso de papel.

- Se han realizado dos campañas de recogida de móviles en desuso destinados al proyecto "Dona tu Móvil" de Cruz Roja y Fundación Entreculturas. En total se recogieron 69 terminales.
- Celebración de una nueva Jornada para la Mejora del Paisaje de Oficina, en la que se recogieron 3.257 kilos de papel, un 30% más respecto a 2008. Esta acción, además de mejorar el entorno de trabajo, ha permitido el apadrinamiento de un total de 854 árboles desde 2007, de cuyo cuidado y mantenimiento se responsabiliza SegurCaixa Holding durante 10 años.
- Difusión de un plan para favorecer la movilidad en los desplazamientos al lugar de trabajo con motivo de la puesta en marcha del nuevo espacio de la "Ciudad de la Justicia" de Barcelona. Paralelamente se llevó a cabo una encuesta a los empleados de los Servicios Centrales de Barcelona, de Madrid y de AgenCaixa para conocer sus hábitos a la hora de desplazarse al trabajo. Los resultados de esta encuesta se han analizado con el objetivo de poner próximamente en marcha iniciativas que favorezcan una movilidad más sostenible y una reducción de las emisiones en los desplazamientos *in itinere*.
- Se ha mantenido el uso de detectores de presencia y pulsadores en todos los sanitarios de los Servicios Centrales de Barce-

lona con el objetivo de potenciar el ahorro energético. También se ha llevado a cabo la reestructuración del servicio de limpieza nocturno para conseguir un uso más eficiente de la electricidad consumida en esa franja horaria.

- Se han difundido a través de *Área Informativa*, la revista interna de SegurCaixa Holding, noticias relacionadas con la puesta en marcha de iniciativas medioambientales en la organización, con el objetivo de sensibilizar a los empleados y hacerles partícipes de dichas acciones. Además, se mantienen publicados y a disposición de todos los empleados, de forma permanente, los catálogos de buenas prácticas para imprimir y de buenas prácticas ambientales, en los que se muestran vías para utilizar de forma más eficiente los equipos de impresión.
- Por último, se ha puesto en marcha un proceso para conocer el nivel de partida de la huella de carbono. A lo largo de 2009 se han llevado a cabo mediciones del CO₂ generado en el papel DIN A4 consumido, en el consumo eléctrico de los Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, en los viajes corporativos y en los desplazamientos de los empleados al lugar de trabajo. El punto de partida de las emisiones se sitúa en 1.793 toneladas de CO₂. A partir de este dato, el objetivo es desarrollar una serie de actuaciones con el fin de reducir dichas emisiones.

EMISIONES DE CO₂ (en toneladas)

Gestión del impacto ambiental

En 2009, se ha reducido el consumo de papel y agua y se ha mantenido el de electricidad, a pesar del incremento de plantilla

La prioridad de SegurCaixa Holding en cuanto al medio ambiente se refiere, se centra en la gestión eficiente de los recursos y en conseguir minimizar el impacto ambiental de su actividad.

CONSUMO INTERNO: INDICADORES DE IMPACTO AMBIENTAL	2007	2008	2009
Papel			
Total papel consumido	27,9 t	28,3 t	28 t
Total papel consumido por empleado (911 empleados Barcelona + Madrid en 2009)	37,6 kg	31,8 kg	30,6 kg
% de papel reciclado sobre el total consumido	7%	38%	40%
Agua (m³) (incluyendo estimaciones consumo Servicios Centrales Madrid)*			
Total agua consumida	3.568 m ³	3.788 m ³	3.417m ³
Energía Eléctrica**			
* Factor de conversión: GJ por kWh: 0,0036			
Total energía eléctrica consumida	5.256 GJ	5.131 GJ	5.146 GJ

*Agua: 100% Servicios Centrales Barcelona más estimación de los Servicios Centrales Madrid.

** Electricidad: Servicios Centrales Barcelona (dos torres) más Servicios Centrales Madrid.

Energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica en 2009 se ha mantenido en el mismo nivel que en el año anterior pese al incremento de plantilla. Esto se ha debido a medidas de racionalización energética, como el uso de detectores y pulsadores en los sanitarios de los Servicios Centrales de Barcelona, y a los cambios realizados en los horarios del servicio de limpieza, que han permitido un uso más eficiente de la electricidad consumida, además de las diferentes campañas y artículos de concienciación difundidos en la organización.

Papel

Junto con la energía eléctrica, el papel es el recurso consumido más importante. Durante 2009 se han consumido 5,7 millones de hojas DIN A4, equivalentes a 28 toneladas de papel. Esto ha significado un 1% menos que el consumo de papel del año 2008. De esta cantidad, 11 toneladas correspondieron a papel reciclado y 17 toneladas a consumo de papel

blanco tradicional. La sustitución y mejora de los equipos de impresión y las acciones de sensibilización para un mejor uso del papel, como la Guía de Buenas Prácticas para Imprimir, han potenciado la reducción del consumo.

Agua

En SegurCaixa Holding, el aprovisionamiento de agua procede directamente de la red municipal. En 2009 se han consumido un total de 3.417 m³ de agua, un 10% menos respecto al año anterior. Este hecho se debe a la mayor concienciación de la plantilla como consecuencia del efecto de las campañas realizadas, como son las pegatinas de recordatorio al lado de cada pulsador o el Catálogo de Buenas Prácticas, a disposición de todos los empleados.

Gasoil

SegurCaixa Holding no dispone de grupos electrógenos propios, por lo que el consumo de gasoil no es relevante.

Emisiones de CO₂

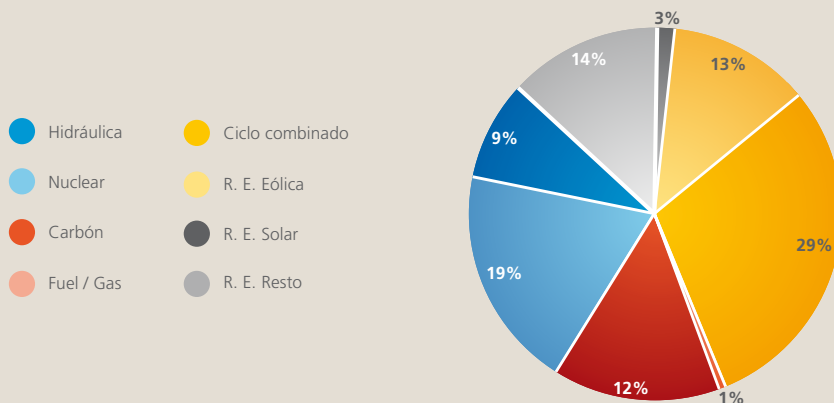
La actividad de aseguramiento no tiene un impacto directo importante sobre el medio ambiente debido a su propia naturaleza. Sin embargo, SegurCaixa Holding es sensible a esta problemática y se compromete con su reducción. Como primer paso se ha calculado la huella de carbono de partida, lo cual permitirá desarrollar políticas en los próximos años que contribuyan a reducir las emisiones.

Del estudio realizado, se ha detectado que las principales emisiones se deben a los desplazamientos de los empleados (342 toneladas de CO₂ por viajes corporativos y 923 toneladas de CO₂ por desplazamientos de los empleados). El uso de medios de transporte en los viajes y desplazamientos es una fuente muy importante de emisiones, y entre las medidas que se estudiarán para su implantación, cabe destacar la sensibilización en el uso interno de las tecnologías de la información y comunicación para reducir los mismos y también el uso de transportes respetuosos con el medio ambiente, como el tren.

El consumo de energía eléctrica para la climatización de las oficinas genera 500 toneladas de emisiones de CO₂. Entre las medidas que se están ya implementando y que tendrán continuidad en el futuro, cabe destacar el uso de equipos de trabajo más eficientes y la promoción de hábitos que mejoren los niveles de consumo energético.



COBERTURA DE LA DEMANDA ANUAL



Gestión de los residuos

En 2009, se han destinado 33.370 euros a la recogida, destrucción confidencial de documentos y al reciclaje de papel y material RAEE

El compromiso en SegurCaixa Holding con una eficiente gestión de los residuos, se pone de manifiesto en su comportamiento a favor de la recogida y reciclaje de residuos.

Durante 2009, el gasto dedicado a recogida, destrucción confidencial de documentos y reciclaje de papel y material RAEE (Registro Nacional de Productores de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) en los Servicios Centrales de Madrid ha supuesto una cantidad de 5.222 euros. Asimismo, en Barcelona se han invertido 26.303 euros en reciclaje de papel, pilas y material RAEE. Contado con la inversión realizada en los dos Servicios Centrales y en AgenCaixa, el importe destinado a recogida, destrucción y reciclaje de papel, pilas y material RAEE ha sido de 33.370 euros. Durante 2009, se han recogido para el reciclaje un total de 971 kg de material RAEE.

Respecto a 2008, la cantidad de papel reciclado se ha incrementado un 5% y el plástico un 19%, mientras que el tóner se ha reducido debido al cambio de equipos de impresión realizado, que ha mejorado la eficiencia del consumo de este material.

Cabe destacar también el incremento del 100% de la cantidad de pilas recogidas, material que no es generado en la propia actividad de SegurCaixa Holding sino que proviene del domicilio de los empleados, lo que demuestra la cada vez mayor concienciación de los empleados en este ámbito. La empresa facilita su reciclaje a través de su recogida en el propio centro de trabajo.

Implicación de los empleados

El compromiso con el medio ambiente de SegurCaixa Holding es posible gracias a la convicción de los empleados, que lo asumen como propio. De los valores se ha pasado a los comportamientos a favor del medio am-

biente a través de un esfuerzo conjunto cuyo eje ha sido la información y la formación de los empleados en materia ambiental.

Un buen ejemplo de ello es la elaboración y difusión de la Guía de Buenas Prácticas para Imprimir y el Catálogo de Buenas Prácticas Ambientales, que aborda los siguientes temas, sugerencias y medidas:

- Buen uso de material de oficina. SegurCaixa Holding facilita materiales sostenibles como papel reciclado, sobres multiuso y tóneres reutilizados. Además conciencia a sus empleados sobre el uso responsable de los mismos, con medidas como la impresión a doble cara, el aprovechamiento de papel utilizado por la otra cara, o evitar la utilización de CD o DVD para la transmisión de archivos.
- Gestión y tratamiento de residuos. Se recomienda a los empleados de SegurCaixa Holding reducir el consumo de papel, reutilizar disquetes, cintas de datos, carpetas y material de archivos, y reciclaje de botellas. Además se señalizan los espacios para reciclar los residuos generados.
- Ahorro de energía y agua. Se establecen recomendaciones sobre: la utilización, en modo de ventilación de las máquinas de climatización tras la finalización de la jornada laboral, el apagado de la luz de las salas y lavabos cuando no se utilicen, la utilización de las persianas para aprovechar la luz solar o para refrescar el ambiente, el uso de las cisternas con doble pulsador en los lavabos y la señalización a través de recordatorios en los interruptores de salas de reuniones, lavabos e impresoras de los Servicios Centrales de Barcelona y Madrid para que los empleados los apaguen cuando no los utilicen.

RESIDUOS GENERADOS PARA SU RECICLAJE	2007	2008	2009
Papel (kg)	35.644	34.486	36.358
Plástico (kg)	2.648	2.545	3.019
Pilas (kg)	35	24	48
Cartuchos de tóner (unidades)	381	348	274

Política de compras y requerimientos medioambientales a proveedores

El marco de relación con los proveedores

La política de compras de SegurCaixa Holding cumple de forma rigurosa el marco legal establecido.

El marco de relación con los proveedores se basa en los principios de transparencia, confianza e igualdad en el acceso a los servicios, y se asumen los principios establecidos en la Norma de Compras, Contratación de Servicios y Pago de Facturas del Grupo "la Caixa".

Estos principios compatibilizan la calidad y fiabilidad en el servicio con el valor y los compromisos éticos adquiridos por SegurCaixa

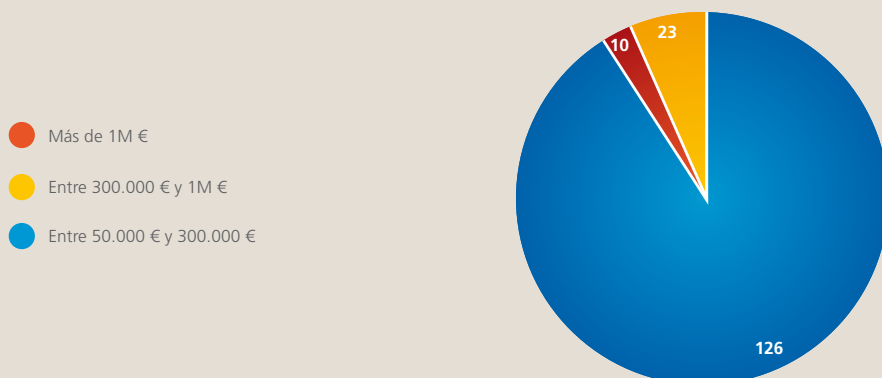
Holding. Durante todo el proceso de relación con los proveedores, SegurCaixa Holding vela por la transparencia y el rigor en la selección de sus colaboradores, en la adjudicación de contratos y en el cumplimiento de los compromisos con el medio ambiente y con los derechos humanos.

En 2009, más de 1.600 proveedores han trabajado para SegurCaixa Holding. A lo largo de todo el año no ha habido ninguna incidencia con el pago a proveedores, el cual se ha llevado a cabo de acuerdo con las condiciones acordadas.

En 2009, más de 1.600 proveedores han trabajado para SegurCaixa Holding



PRINCIPALES PROVEEDORES POR VOLUMEN DE FACTURACIÓN



Criterios sociales y medioambientales de cumplimiento por parte de los proveedores

SegurCaixa Holding exige a sus proveedores el cumplimiento riguroso de la normativa legal en materia de cuestiones laborales, mercantiles y fiscales.

Los proveedores que trabajan para SegurCaixa Holding son empresas solventes y reputadas que cumplen rigurosamente la normativa legal vigente en materia laboral, mercantil y fiscal y que respetan los derechos laborales y humanos. No obstante, y debido al tipo de actividad empresarial y también al ámbito nacional de la misma, no existe riesgo en

materia de Derechos Humanos, por lo que la compañía no incorpora este criterio en la selección de proveedores.

En el ámbito medioambiental, SegurCaixa Holding añade en sus contratos con proveedores una cláusula de cumplimiento de la legislación medioambiental vigente. Además, actúa proactivamente en la difusión del compromiso a favor de la sostenibilidad con sus proveedores de Servicios Generales, ámbito en el que existe una mayor incidencia sobre el medio ambiente.

Proveedores de asistencia en el Seguro del Hogar

SegurCaixa Holding cuenta con varios proveedores en el servicio de asistencia de siniestros relacionados con el Seguro del Hogar. La asignación de las cargas de trabajo a los distintos proveedores se rige por unas normas de juego transparentes y conocidas por todos los participantes que se basan en la calidad del servicio ofrecido a los clientes del Grupo.

Así, a la vez que se fomenta la competición y la mejora continua, se garantiza el mejor servicio a los asegurados.

Este eficaz modelo de gestión no sería posible sin contar con la metodología y las herramientas necesarias para llevarlo a cabo de una manera eficaz.

5

Resumen de indicadores 2009



CONTENIDOS GRI G3

1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Páginas del Informe
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	9-22; Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)
2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Páginas del Informe
2.1	Nombre de la organización.	Interior contraportada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	15; 29-30
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JV).	Informe Anual 2009 (8-9;11)
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Informe Anual 2009 (8)
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Informe Anual 2009 (9)
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (72)
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Informe Anual 2009 (9)
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Número de empleados • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público) • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado) • Cantidad de productos o servicios prestados 	18,46-47; Informe Anual 2009 (2; 25-51)
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas: aperturas, cierres y ampliación de instalaciones y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado) 	5
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	29; 33
3 PARÁMETROS DE LA MEMORIA		Páginas del Informe
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	2009
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2008
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Interior contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de la materialidad • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria. 	8-9

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej., países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Grupo SegurCaixa Holding.
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	No existen limitaciones del alcance o cobertura del Informe.
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (<i>joint ventures</i>), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	El perímetro del Informe es el Grupo SegurCaixa Holding.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8-9
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	No se ha producido reformulación.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No se han producido cambios respecto a períodos anteriores.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Tabla de indicadores del GRI.
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de Verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	86-88; Informe Verificación

4 GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS

Páginas del Informe

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73-76)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73)
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (73)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (83)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Informe Gobierno Corporativo 2009 (85-88)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (77)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (83)
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	5

4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Informe Anual 2009 (12-13); Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe Gobierno Corporativo 2009 (79-81; 93-94)
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8-9
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	59-63
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> • Esté presente en los órganos de gobierno • Participe en proyectos o comités • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios • Tenga consideraciones estratégicas 	61-63
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	8-9
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	8-9
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	8-9
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	9

INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y/O DIRECCIÓN

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Páginas del Informe

Desempeño económico	Informe Anual 2009 (26)
Presencia en el mercado	Informe Anual 2009 (8-9;26)
Impacto económico indirecto	61-63

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Páginas del Informe

Materiales	66-67
Energía	66
Agua	66
Biodiversidad	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de biodiversidad.
Emisiones, vertidos y residuos	67
Productos y servicios	66-67
Cumplimiento normativo	64-68
Transporte	64-65
Aspectos generales	22

DIMENSIÓN SOCIAL - Prácticas laborales y ética en el trabajo		Páginas del Informe
Empleo		46-47
Relación Empresa/Trabajadores		48-50
Salud y Seguridad en el trabajo		58
Formación y Educación		56-57
Diversidad e Igualdad de oportunidades		51-52
DIMENSIÓN SOCIAL - Derechos Humanos		Páginas del Informe
Prácticas de inversión y aprovisionamientos		69-70
No discriminación		51-52
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos		52
Abolición de la Explotación Infantil	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.	
Quejas y procedimientos conciliatorios		49-50
Prácticas de Seguridad		58
Derechos de los indígenas	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.	
DIMENSIÓN SOCIAL - Sociedad		Páginas del Informe
Comunidad		59-63
Corrupción		25-27
Política Pública	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.	
Comportamiento de Competencia Desleal	No hay procedimientos abiertos contra SegurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.	
Cumplimiento normativo	Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)	
DIMENSIÓN SOCIAL - Responsabilidad de producto		Páginas del Informe
Salud y Seguridad del Cliente		25-27
Etiquetado de Productos y Servicios		25-27
Comunicaciones de Marketing		25-27
Privacidad del Cliente		25-27
Cumplimiento normativo		25-27

INDICADORES GRI G3

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	52; 59-62; Informe Anual 2009 (2; 99-100; 161; 169)	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	No existen consecuencias financieras directas a corto plazo para las actividades del Grupo SegurCaixa Holding debido al cambio climático.	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	53-54; La partida de sueldos y salarios incluye indemnizaciones, incentivos y renting. Mientras que la partida Otros incluye tickets restaurante, póliza de vida y salud y otras atenciones personales.	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	No se han recibido subvenciones durante 2009.	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	58	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	69-70	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	En SegurCaixa Holding no existen procedimientos específicos para la contratación local de altos directivos.	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	C	No existen inversiones en infraestructuras y servicios prestados para el beneficio público derivado de compromisos comerciales.	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	61-63	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	66-68	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	66-68	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	66-68	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	67	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	66-68	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	66-68	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	66-68	
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	66	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding, ya que no dispone de instalaciones en espacios protegidos o en áreas de alta biodiversidad.	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.	

EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	66-68
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	66-68
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	65-68
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ya que no produce emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, dado su bajo nivel de consumo de combustibles fósiles.
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	66
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	68
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding, ya que durante 2009 no se ha producido ningún derrame accidental significativo.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	65-68
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Indicador no aplicable a SegurCaixa Holding ya que comercializa únicamente productos de aseguramiento y previsión social.

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el pasado ejercicio 2009, SecurCaixa Holding no ha sido objeto de multas o sanciones judiciales relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SecurCaixa Holding.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	68
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe
PRÁCTICAS LABORALES			Comentarios al indicador
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	46-47
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	47
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	52-53
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	52
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	52
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	58
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	58; No se han producido víctimas mortales.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	58
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	58
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	56-57
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	56-57

LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	53-55
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	A	46-47
LA14	Relación entre salario base de los hombres respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	51; el ratio salarial es 1.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL	Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
----------------------------------	------	---------------------	--------------------------

DERECHOS HUMANOS			
------------------	--	--	--

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	41-42
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	Información no disponible, dado que no existe en la actualidad un procedimiento a dicho efecto, aunque está previsto un método de evaluación a medio plazo.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	Durante el pasado año 2009 no se ha producido en el Grupo SegurCaixa Holding ninguna incidencia por discriminación.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	El Grupo SegurCaixa Holding, no ha identificado situaciones de riesgo en este sentido.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dado el ámbito de actuación de SegurCaixa Holding, no se han identificado actividades ni operaciones de riesgo.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	En los valores del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Indicador no aplicable a las actividades de SegurCaixa Holding, dado que su actividad de aseguramiento y previsión social se centra exclusivamente en el territorio nacional.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
SOCIEDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	C	59-63	
FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	C	28	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	C	28	
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (93-94)	
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	C	25-27	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (94)	
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobby</i> .	C	SegurCaixa Holding no está posicionada en relación con la participación en el desarrollo de políticas o actividades de <i>lobby</i> .	
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	No existen dichas aportaciones.	
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No hay procedimientos abiertos en contra del Grupo SegurCaixa Holding por prácticas de anticompetencia.	
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO				
FS15	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	C	25-29	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	25-31	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	25-27	

PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	25-27
FS16	Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	A	28
PR5	Prácticas respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	C	33-40
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	A	25-27
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	C	25-27
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han producido sanciones, multas ni incumplimientos significativos.

C Indicador GRI G3 Central.

A Indicador GRI G3 Adicional.

N/D Indicador para el que no se dispone de información.

N/A Indicador no aplicable o poco relevante para las actividades desarrolladas por el Grupo SegurCaixa Holding.

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

REVELACIONES ESPECÍFICAS ACERCA DE LA GESTIÓN EN EL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

		Tipo	Páginas del Informe	Comentarios al indicador
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	C	64-68	
FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	C	64-68	
FS3	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	C	41	
FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	C	64-68	
FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	C	41; 64-68	

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PORTFOLIO DE PRODUCTO

FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	C	25	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	Informe Anual (26)	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio, desglosado por objetivos.	C	Informe Anual (26)	

INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE AUDITORÍA

FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	C	64-68	
-----	--	---	-------	--

INDICADORES DE GESTIÓN DEL EJERCICIO DE LA PROPIEDAD

FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	C	Informe Anual (26-28)	
FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	C	SegurCaixa Holding no ha detectado riesgos medioambientales y sociales significativos en su cartera de inversión.	
FS12	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	C	Informe Gobierno Corporativo 2009 (80)	

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	Páginas del Informe	Indicadores GRI
DERECHOS HUMANOS		
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
TRABAJO		
Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Las empresas deben eliminar la discriminación respecto al empleo y la ocupación.	51-52	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
MEDIO AMBIENTE		
Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	64-65	EN (1 a 30)
Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	64-65	EN (1 a 30)
Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	68	EN (1 a 30)
ANTICORRUPCIÓN		
Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	En los valores y en el Código Ético del Grupo SegurCaixa Holding se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.	SO (2 a 8)

6

Informe de revisión independiente



PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.
Edificio Caja de Madrid
Avinguda Diagonal, 640
08017 Barcelona
España
Tel.: +34 932 532 700
Fax: +34 934 059 032
www.pwc.com/es

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2009 DE SEGURCAIXA HOLDING, S.A.

A la Dirección de SegurCaixa Holding, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de los siguientes aspectos del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009 (en adelante IRC 2009) de SegurCaixa Holding, S.A. y su Grupo de Sociedades (en adelante SegurCaixa) para el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009:

- La adaptación de los contenidos del IRC 2009 a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0 (G3), así como la validación de los indicadores de desempeño principales propuestos en dicha Guía y de los correspondientes al suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros.
- La adecuación de los contenidos del IRC 2009 a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma *AA1000 Accountability Principles Standard 2008* emitida por *AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability* (en adelante, AA1000APS (2008)).

La preparación del IRC 2009, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de SegurCaixa, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios y procedimientos aplicados para realizar la verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements)* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)* y con la *Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa* emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* de *AccountAbility*, bajo un encargo de aseguramiento moderado Tipo 2, para proporcionar un aseguramiento limitado sobre los indicadores de desempeño principales y los contenidos en el suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros de la Guía G3 del GRI correspondientes al año 2009, y la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de SegurCaixa que han participado en la elaboración del IRC 2009, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:



- Reuniones con el personal de SegurCaixa para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Reuniones con el personal de SegurCaixa para conocer los procedimientos, sistemas y enfoques de gestión empleados en relación con la consideración y cumplimiento de los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IRC 2009.
- Revisión de la efectividad de los procesos utilizados para cumplir con los principios de la AA1000APS (2008).
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IRC 2009, en su nivel de autodeclaración A+, a lo señalado en la Guía G3 del GRI y a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la norma AA1000APS (2008), así como la comprobación de que los indicadores centrales y los indicadores específicos del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros, incluidos en el IRC 2009, se corresponden con los recomendados por dicho estándar, y que se indican tanto los no aplicables como los no disponibles.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y los indicadores específicos del suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros correspondientes al ejercicio 2009, incluida en el IRC 2009, y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de SegurCaixa.
- Contraste de que la información financiera contenida en el IRC 2009 no contradice ninguna información relevante suministrada por SegurCaixa en sus Cuentas Anuales.

El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

Como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRC 2009 de SegurCaixa contiene errores significativos o no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el IRC 2009 de SegurCaixa no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000APS (2008). En concreto:

- En cuanto al principio básico de **inclusividad** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de SegurCaixa no ha establecido un proceso de implicación y participación de los grupos de interés a través del cual la dirección identifica cuáles son sus grupos de interés y comprende de forma equilibrada y exhaustiva cuáles son sus expectativas, así como la forma de implicarse con ellos.



- En cuanto al principio de **relevancia** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de SegurCaixa no dispone de una comprensión equilibrada de los asuntos de sostenibilidad relevantes para la organización y sus grupos de interés.
- En cuanto al principio de **capacidad de respuesta** de la AA1000APS (2008), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Dirección de SegurCaixa no dispone de un proceso para desarrollar las respuestas apropiadas a los asuntos relevantes y las expectativas de los grupos de interés.

Recomendaciones

Adicionalmente, durante el proceso de verificación realizado han surgido algunas observaciones y recomendaciones relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, que serán presentadas a la Dirección de SegurCaixa en un documento interno. A continuación se presenta un resumen de las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad

SegurCaixa presenta en el IRC 2009 el proceso realizado de consultas y entrevistas con los principales grupos de interés que ha permitido profundizar en el conocimiento de sus expectativas y respuestas a las mismas. Se recomienda ampliar el análisis de las expectativas de los grupos de interés y sistematizar el proceso de gestión de las relaciones con los mismos, avanzando en la evaluación actual de las percepciones y expectativas de sus grupos de interés clave.

Relevancia

SegurCaixa durante el año 2009 ha llevado a cabo un proceso para determinar los asuntos relevantes, basado en consultas a los principales grupos de interés, tanto internos como externos (accionistas, sindicatos, ONGs, y consumidores). Se recomienda consolidar un procedimiento sistematizado para evaluar periódicamente la relevancia de los asuntos tratados en el Informe de Responsabilidad Corporativa para cada grupo de interés y determinar su inclusión en el informe.

Capacidad de respuesta

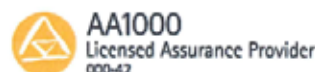
SegurCaixa en el año 2009 ha constituido un Comité de Responsabilidad Corporativa (en adelante RC) con la finalidad de impulsar y canalizar todos los aspectos relacionados con la RC. Una de sus actuaciones relevantes ha sido la de impulsar la adhesión de SegurCaixa a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas. Se recomienda sistematizar el funcionamiento del Comité de RC; desarrollar un Plan Director de RC donde se recojan la estrategia global de la compañía y los objetivos para cada uno de los aspectos relevantes de la RC identificados y consolidar la implantación de los procedimientos adecuados para la aplicación de los Principios de Inversión Responsable en las inversiones que se realicen.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ferran Rodríguez

Socio

Barcelona, 18 de junio de 2010



Para más información:

General

SegurCaixa Holding
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.segurcaixaholding.com

Responsabilidad Corporativa

Marc Puig Ramos
Director de Área de Desarrollo Corporativo, Planificación Estratégica, Calidad y RSC
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Teléfono: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: rse@segurcaixaholding.com

Otras publicaciones:

Informe Anual SegurCaixa Holding 2009
Informe de Responsabilidad Corporativa SegurCaixa Holding 2008

SegurCaixa Holding, S.A.

Domicilio Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, España
Número de identificación fiscal: A 60196946
Teléfono: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Dirección en Internet: www.segurcaixaholding.com