

3

Contribució al benestar de les persones



Atenció al client

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Satisfacció del client	606.080 trucades ateses al Call Center de la companyia, un 12% més que l'any anterior. La qualitat mitjana de la trucada va ser del 97,78% sobre 100. Manteniment d'exigents nivells de qualitat en el llançament de nous productes de la gamma d'autos: el 94% de les trucades recollides de serveis de SegurCaixa Auto han estat ateses en menys de 20 segons, amb un ràtio d'abandonament inferior al 4%. Reducció del temps mitjà dels terminis de resposta de consultes o reclamacions. Per exemple, en el cas de l'atenció a clients d'assegurances de la llar, s'ha reduït el termini de tramitació amb intervenció de pèrit d'11,71 dies a 10,67. Definició d'un SLA (Acord de Nivell de Servei) per gestionar més àgilment les peticions rebudes des de les més de 5.000 oficines de "la Caixa".	Mantenir l'esforç per mesurar constantment la qualitat, a fi de millorar el nivell de satisfacció dels clients. Continuar reduint el temps mitjà dels terminis de resposta de les consultes i reclamacions. Amb relació a l'atenció a clients d'assegurances de la llar, aplicació d'un model de qualitat predictiu que permetrà prioritzar la gestió dels sinistres, tenint en compte no solament el termini de tramitació, sinó també el nombre de professionals que hi intervenen i altres serveis rellevants.

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

Enquestes de satisfacció

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

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

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

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

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

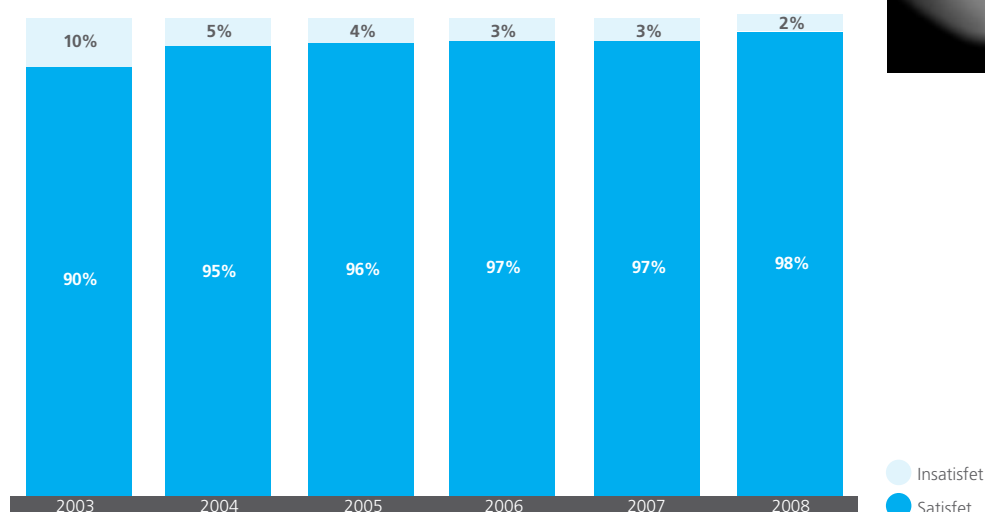
3. Contribució al benestar de les persones

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

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



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



Nombre d'enquestes

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

Atenció multicanal

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

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

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

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

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

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

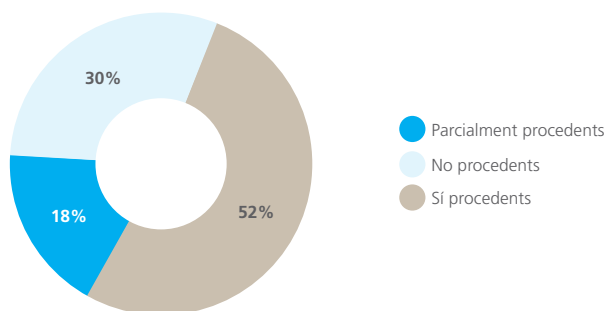
Aquesta avaluació es duu a terme mitjançant la valoració de les trucades de cada agent, tenint en compte diversos aspectes relacionats amb el servei prestat al client.

Cartes al director

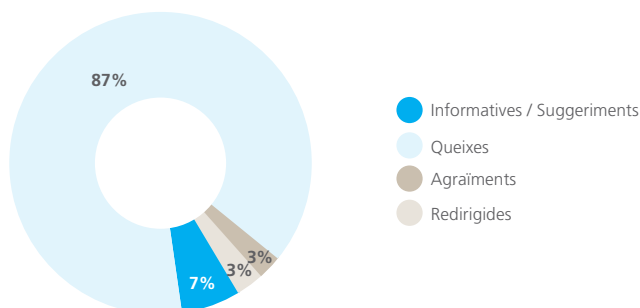
El termini màxim de resposta de les cartes al director és de 5 dies naturals i, durant el 2008, el termini mitjà real ha estat de 4 dies. S'han registrat 151

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

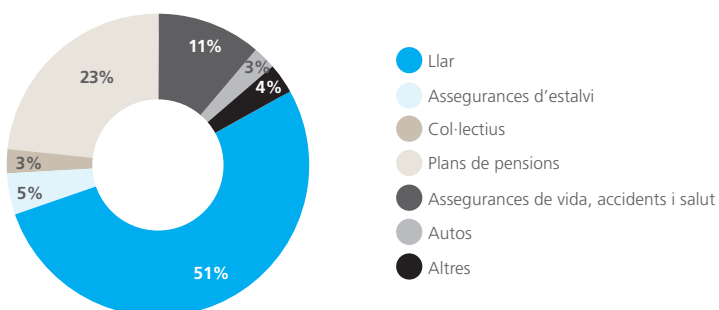
Cartes al director



Tipus de cartes



Total reclamacions presentades per producte



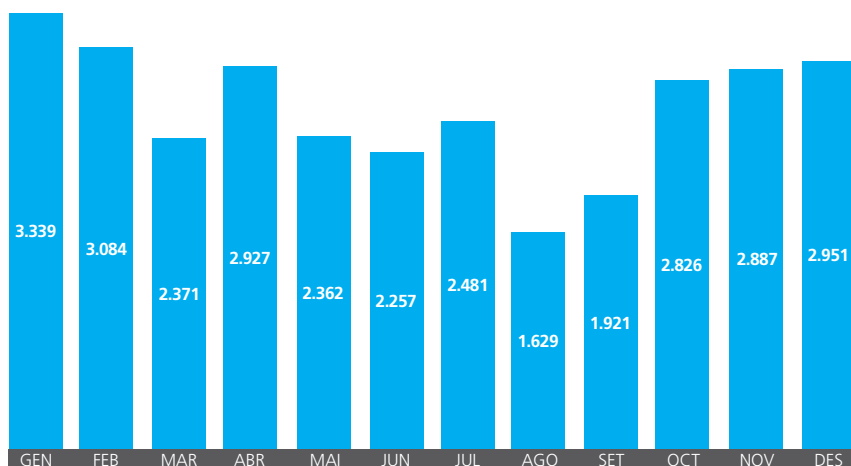
3. Contribució al benestar de les persones

Peticions de la Xarxa d'oficines

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

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

Evolució mensual del nombre de peticions d'oficina



Atenció a clients d'assegurances de la llar

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

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

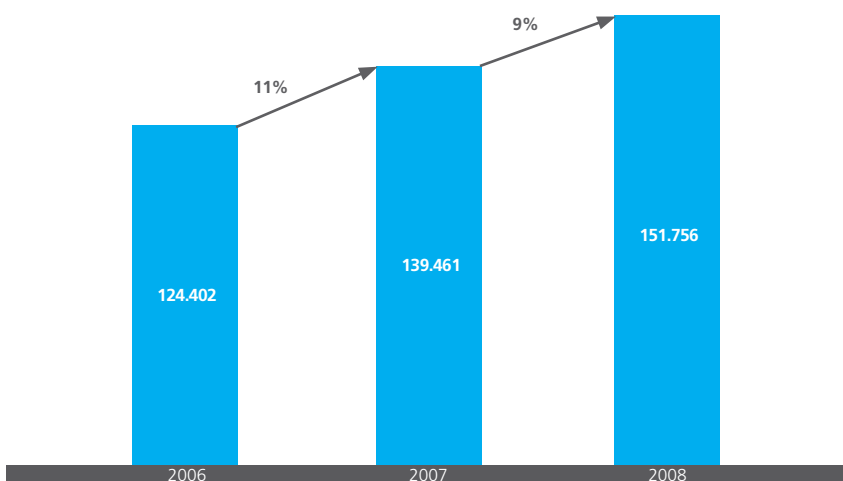
aquelles amb pitjors resultats, la qual cosa redueix en un menor retard i una superior qualitat per al client. Pel que fa als pèrits, s'ha llançat un nou sistema que augmenta la velocitat de tramitació en els sinistres.

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

Durant el 2009, el departament té previst aplicar un model de qualitat predictiu que permetrà prioritzar la gestió dels sinistres tenint en compte no solament el termini de tramitació, sinó també el nombre de professionals que hi intervenen i altres serveis rellevants en la qualitat del servei.

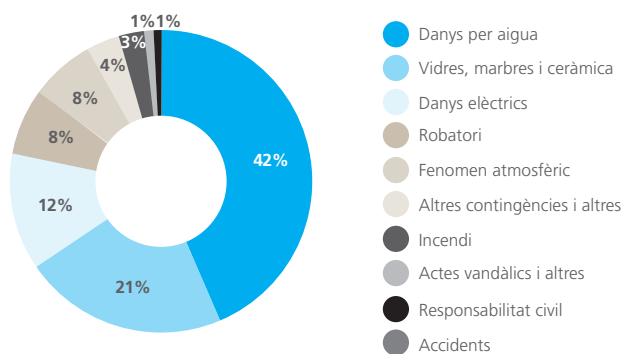


Nombre de sinistres de la llar tramitats



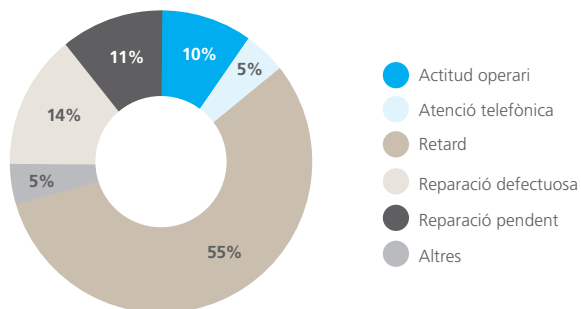
3. Contribució al benestar de les persones

Sinistres de la llar per tipus



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

Reclamacions per motius 2008



El Defensor del Client

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



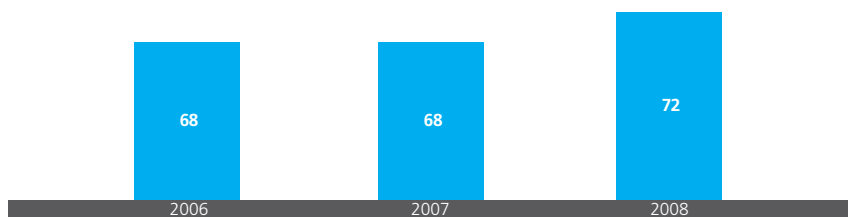
L'Informe Anual del Defensor del Client va recollir, el 2008, 72 processos relatius a l'activitat de SegurCaixa i se'n van resoldre 64. Per la seva banda, VidaCaixa va rebre un total de 49 reclamacions i se'n van resoldre 41.

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

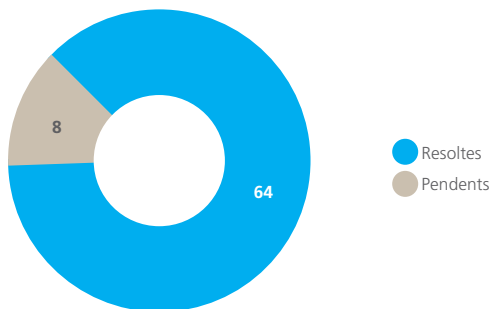
Així, l'Informe ha posat en relleu que, tant a VidaCaixa com a SegurCaixa, en més del 65% dels casos, el termini de resolució de les reclamacions va ser inferior a dos mesos. Durant el temps transcorregut entre que el Defensor rep la carta fins que s'envia la resolució, té lloc l'enviament de la notificació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

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

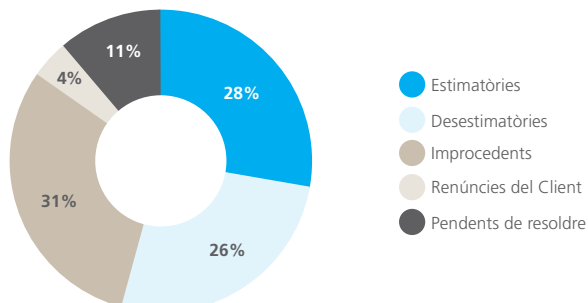
Evolució de les reclamacions (SegurCaixa)



Reclamacions entrades el 2008 (SegurCaixa)



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



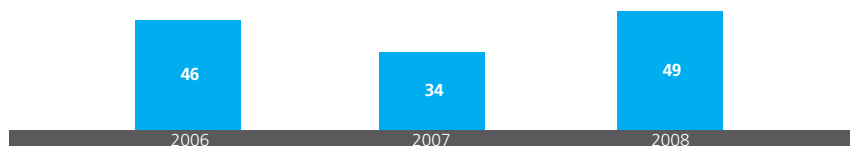
3. Contribució al benestar de les persones

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

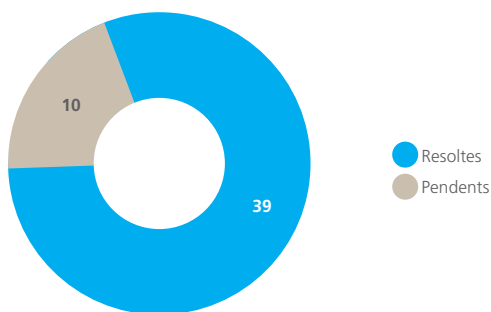
13 reclamacions a la Direcció General d'Assegurances (DGA) relacionades amb VidaCaixa i 19 sobre SegurCaixa. Durant el 2008, la DGA va resoldre 3 reclamacions de VidaCaixa i 9 de SegurCaixa.

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

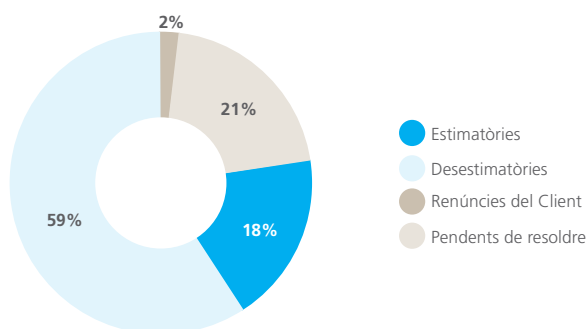
Evolució de les reclamacions (VidaCaixa)



Reclamacions entrades el 2008 (VidaCaixa)



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



Un bon lloc per treballar

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Mecanismes de participació i comunicació	Telèfon línia directa amb RH. Nova eina de comunicació e-People. Altres opinions Ad-hoc, com per exemple dinàmiques per a la definició de plans de formació per col·lectius.	Foment d'una cultura participativa en la qual els empleats puguin aportar les seves opinions, suggeriments i idees, facilitant els canals adequats per fer-ho.
Thalens 2010	Arran dels resultats de l'estudi de Clima elaborat el 2007, s'ha dut a terme la preparació i el llançament del projecte Thalens 2010.	Desenvolupament de tres línies d'actuació: Compromís <i>in-out</i>, comunicació i participació, i formació i desenvolupament.
Desenvolupament de competències (Gestió per competències)	Desenvolupament del nivell de competències de coneixement de la plantilla, que a finals del 2007 se situava en el 78,61% i a finals del 2008 en el 80,06%.	Continuar desenvolupant el nivell de competències de coneixement de la plantilla per tal d'incrementar-lo i aconseguir que el 2010 arribi al 81,25%.
Desenvolupament professional / Formació	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a la Línia Intermedà, Delegats Comercials, Coordinadors i resta de plantilla. La totalitat d'assessors d'AgenCaixa han seguit –alguns l'han finalitzat– el Programa de Tècnic Comercial en Assegurances, acreditat per la Universitat Oberta de Catalunya, de tres anys de durada. Des de la direcció d'AgenCaixa i RH-Formació s'ha reorientat l'itinerari d'aquest programa, amb la intenció d'implantar-ne un de nou al llarg del 2009.	Continuar amb el pla de desenvolupament professional dirigit a Coordinadors. Dissenyar un nou pla de formació personalitzat per a la Línia Intermedà. Dissenyar un nou pla de formació dirigit a la plantilla amb el qual s'iniciarà la programació de formació en habilitats. Incorporar al Programa de Tècnic Comercial en Assegurances continguts en matèria asseguradora recollits en el Programa European Financial Advisor (EFA), així com entrenar les habilitats comercials dels empleats d'AgenCaixa, tot això ampliant-ne la durada un any més (4 anys en total).

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

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

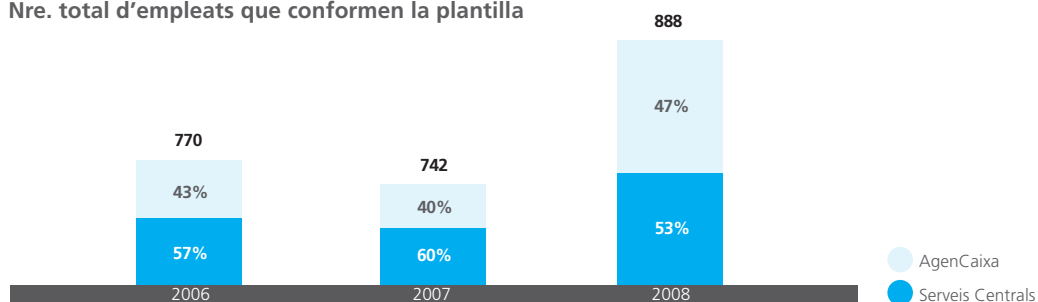
3. Contribució al benestar de les persones

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

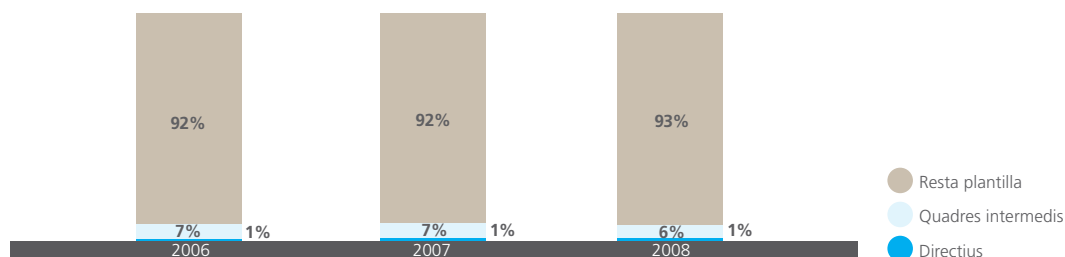
Una altra de les característiques que defineix l'equip professional de

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

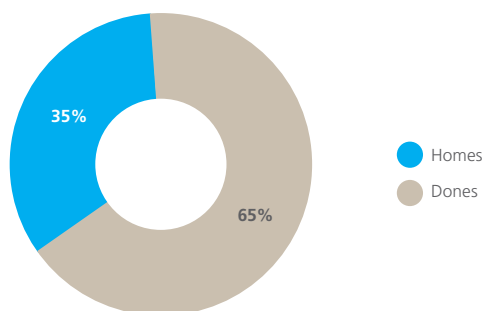
Nre. total d'empleats que conformen la plantilla



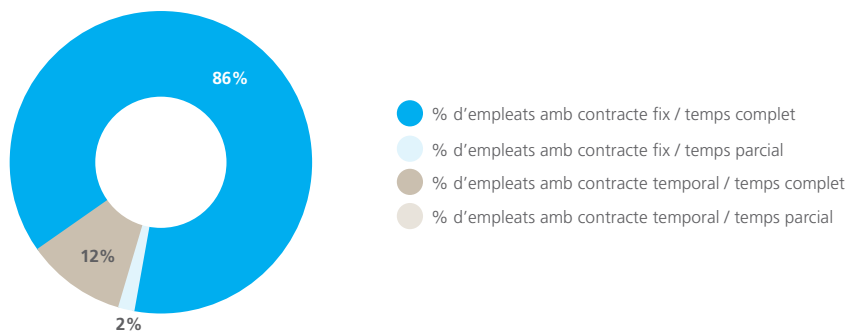
Distribució de la plantilla per categoria professional



Distribució de la plantilla per gènere



Tipus de contracte



Distribució de la plantilla per Comunitats Autònomes

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

Distribució de la plantilla per franja d'edat

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

Diàleg

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

Anàlisi de clima laboral

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

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

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

Programa Dignes+

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

3. Contribució al benestar de les persones

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

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

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

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

Projecte Thalens 2010

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

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

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

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

Tardes de Formación 2008

Programa de formación y desarrollo 2008

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

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

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

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

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

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

Estos seminarios y charlas están abiertas a toda la plantilla y tienen carácter voluntario.

¡Os animamos a participar!

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

Direcció i lideratge

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

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

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



3. Contribució al benestar de les persones

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

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

Una vetllada solidària

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

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

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



Canals de comunicació de SegurCaixa Holding amb els seus empleats

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

Projecte Innova+

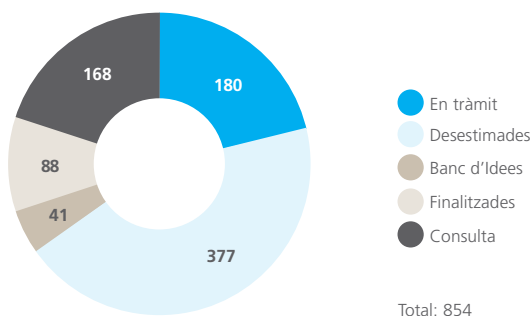
Com a conseqüència del Pla La Qualitat Som Tots i en línia amb el Pla Estratègic 2007-2010, ha sorgit un projecte molt ambiciós batejat com a Innova+, que contribuirà a continuar sent líders en el creixement i desenvolupament professional i personal de l'equip humà a través de la innovació. El projecte,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

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

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

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

Idees rebudes el 2008



Un nou portal d'IDEES

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



3. Contribució al benestar de les persones

Àrea Informativa

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

Altres canals de comunicació

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

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

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

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



Conciliació

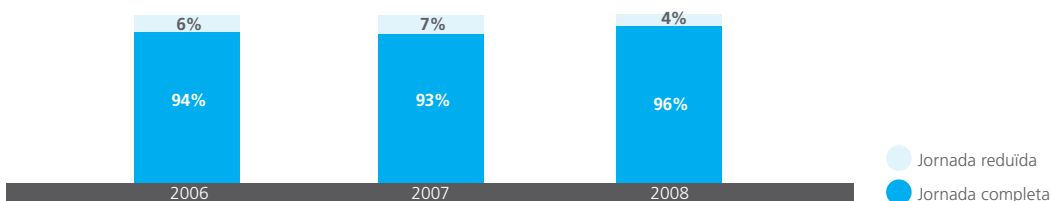
Apostar per la conciliació de la vida personal i laboral és apostar pel benestar de la plantilla. La seva tranquil·litat i el seu nivell de satisfacció són crucials per a la marxa de l'activitat de la companyia. Conscient de la seva importància, SegurCaixa Holding ha estès i reforçat diverses mesures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

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

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



Nombre d'empleats que treballen a jornada completa o reduïda



Nombre d'empleats que treballen en esquema de jornada reduïda

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

3. Contribució al benestar de les persones

Igualtat d'oportunitats i integració laboral

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

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

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

Les dones a SegurCaixa Holding

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

Respecte als drets col·lectius

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

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

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

3. Contribució al benestar de les persones

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

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

les 1.700 i 1.736 hores de la jornada anual, respectivament, a exercir funcions representatives. Cal destacar que, pel que fa a canvis organitzatius, se segueixen els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors, mentre que per als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball es compleixen els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.

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



Durant el 2008 han tingut lloc les següents eleccions sindicals:

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

3. Contribució al benestar de les persones

Avantatges i beneficis socials

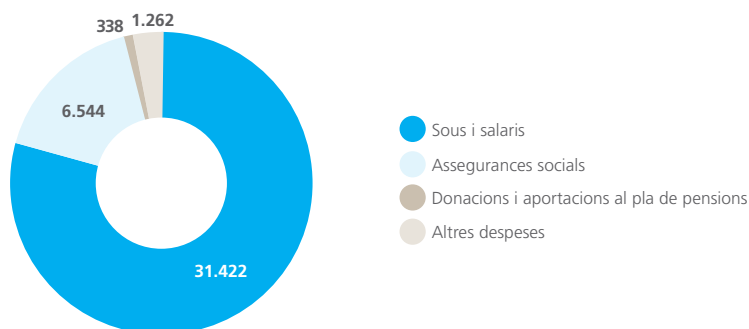
Gràcies a la seva experiència i lideratge en el sector de la previsió social, SegurCaixa Holding ofereix un ampli ventall de serveis i beneficis socials, que s'estén des de les assegurances de salut i plans de pensions fins a les ajudes per a estudis universitaris

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

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

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

Despeses de personal (en milers d'euros)



Competència professional

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

Els criteris de selecció i promoció dissenyats a SegurCaixa Holding

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

Selecció i acollida

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

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

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

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

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

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



Promoció

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

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

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

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

3. Contribució al benestar de les persones

Noves incorporacions i promocions internes

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

Índex de rotació per sexe

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

Índex de rotació per franja d'edat

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

Formació

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

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

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

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

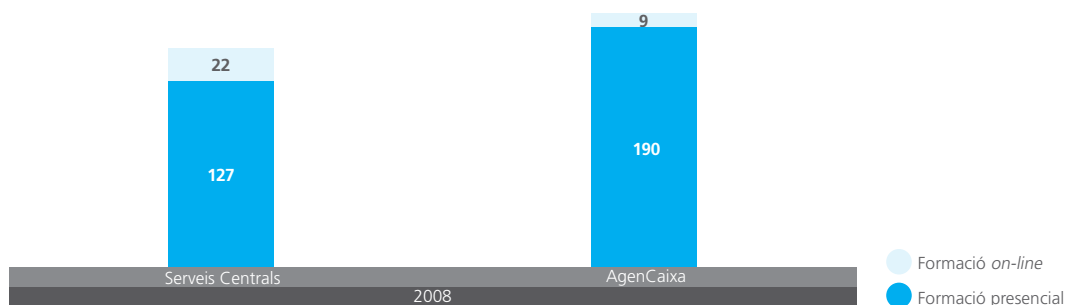
3. Contribució al benestar de les persones

Inversió total en formació (en milers d'euros)



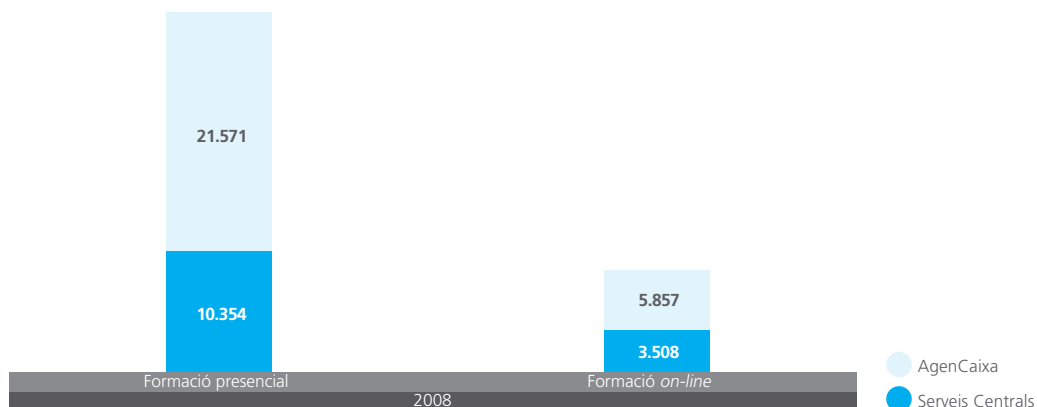
Percentatge invertit en formació sobre la massa salarial	2008
Serveis Centrals	3%
AgenCaixa	5%
Mitjana invertida per empleat (euros)	
Serveis Centrals	1.539
AgenCaixa	1.714

Nre. total d'accions de formació interna efectuades



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

Nre. total d'hores de formació rebudes



3. Contribució al benestar de les persones

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

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

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

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

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

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

Formació individualitzada, matèries impartides:

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

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

Seguretat i Salut

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

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

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

Competències del Comitè de seguretat i salut

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

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

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

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

3. Contribució al benestar de les persones

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

Pràctiques i campanyes preventives

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

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

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

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



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

Polítiques de compensació

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

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

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

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

3. Contribució al benestar de les persones

Útils a la societat

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

Funció social de l'activitat d'assegurament i previsió

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

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

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

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

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

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

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

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

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



3. Contribució al benestar de les persones

Creació de riquesa i ocupació

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

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

Retorn, la iniciativa solidària de la plantilla de SegurCaixa Holding

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



3. Contribució al benestar de les persones

Integració laboral de persones amb discapacitat

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

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



Participació en l'Obra Social "la Caixa"

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

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

Obra Social "la Caixa"

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



Presència institucional de SegurCaixa Holding

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

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

Relació amb els proveïdors

Proveïdors i satisfacció del client

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

Principals proveïdors per volum de facturació



Els proveïdors en el servei d'assistència a la llar

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

3. Contribució al benestar de les persones

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

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

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

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

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

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

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

Extensió dels principis responsables als proveïdors en matèria de Serveis Generals

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

Respectuosos amb el medi ambient

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

SegurCaixa Holding i el medi ambient

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

Compromisos mediambientals

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

3. Contribució al benestar de les persones

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

Principis del compromís

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



La gestió ambiental a SegurCaixa Holding

Iniciatives ambientals

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



3. Contribució al benestar de les persones

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

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

Polítiques de compres i requeriments ambientals a proveïdors

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

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

Consum intern: Indicadors i iniciatives de millora

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

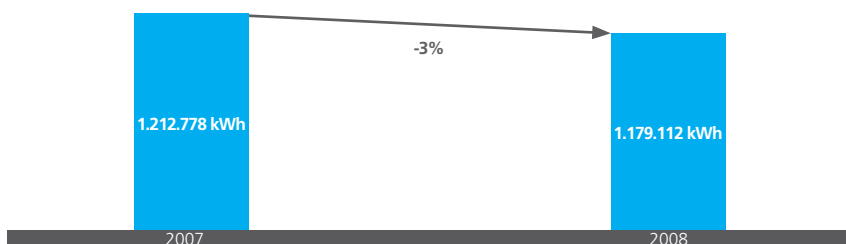
Nota: negatiu significa estalvi = menor consum que l'any anterior.

Energia elèctrica

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



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



Paper

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

3.788 metres cúbics, enfront dels 3.568 del 2007.

Gasoil

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

Emissions de CO₂

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

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

Reduir, reutilitzar i reciclar

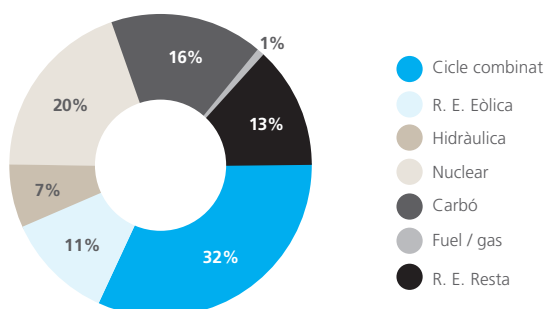
SegurCaixa Holding té un ferm compromís amb les 3 R, una filosofia cada vegada més estesa en la nostra societat i que té com a objectiu aprofitar i utilitzar millor els recursos disponibles per evitar el malbaratament i la generació incontrolada de residus. Per això, l'entitat ha suprimit els blocs de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

Aigua

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

3. Contribució al benestar de les persones

Cobertura de la demanda anual



Font: REE. Avanç de l'Informe 2008.

R. E.: Règim especial.

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

Cap a una millor gestió dels residus

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

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

Conscienciació i sensibilització de l'empleat

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

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



Residus generats per al seu reciclatge

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

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

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

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

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

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

