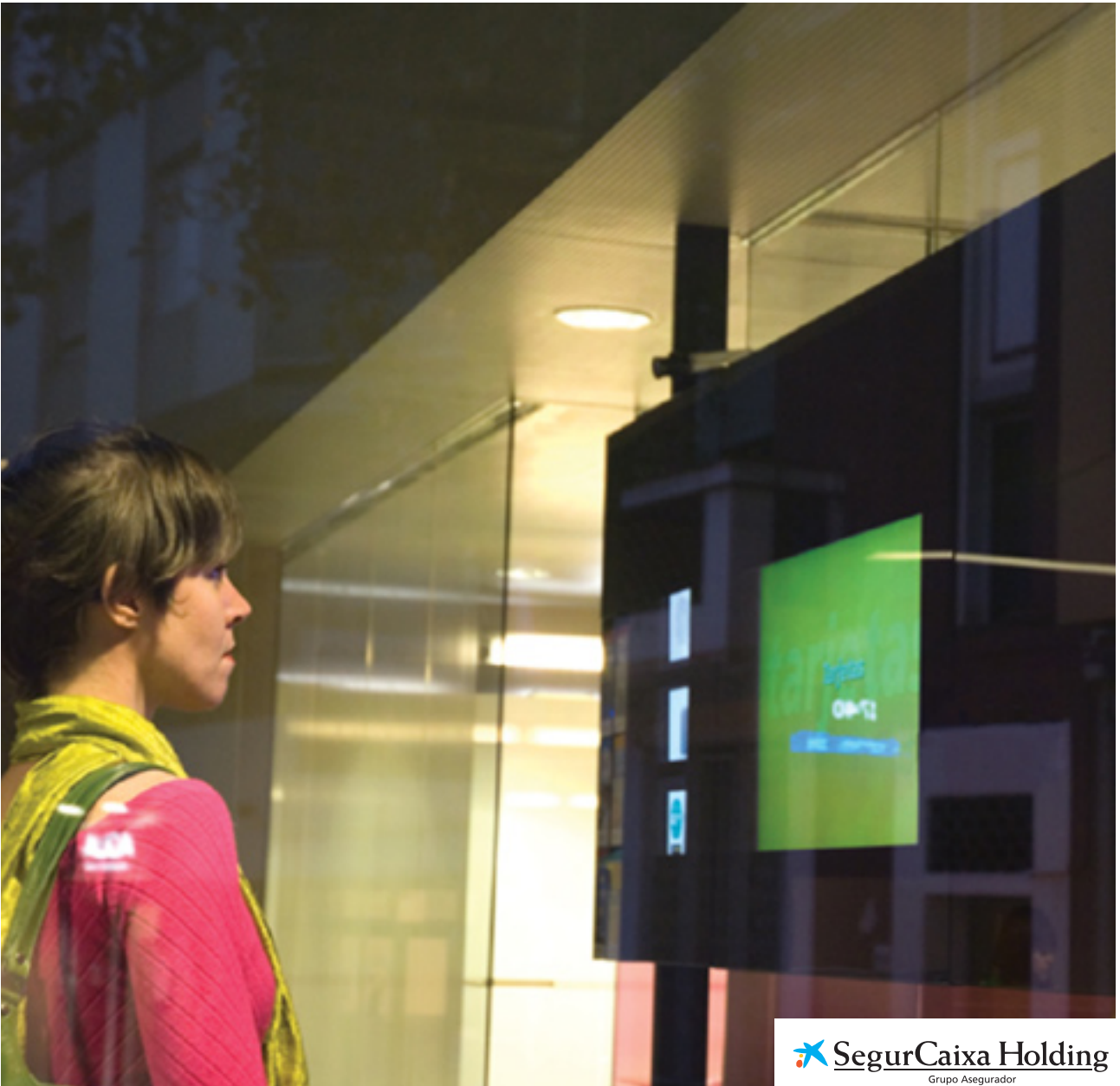


2

Aseguramiento y previsión responsable



Soluciones adecuadas para satisfacer las necesidades de familias, pymes, autónomos y grandes colectivos

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Productos y servicios	<p>A través de VidaCaixa y SegurCaixa, el Grupo SegurCaixa Holding lidera un año más el mercado español de previsión social complementaria.</p> <p>En planes de pensiones individuales, VidaCaixa ha desarrollado una estrategia comercial adaptada al entorno económico que le ha permitido crecer en un contexto de contracción del sector, acumulando 1.000 millones de euros en ingresos y ganando un 1,9% de cuota de mercado.</p> <p>Tras un primer y exitoso año en servicio, SegurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados. La consolidación de esta gama se ha completado con el lanzamiento del nuevo SegurCaixa Moto.</p>	<p>Seguir ampliando el portafolio de productos y servicios de aseguramiento y previsión social, teniendo en cuenta las necesidades reales de los clientes, derivadas del actual entorno económico.</p>
Innovación tecnológica	<p>Adaptación de las aplicaciones a los nuevos terminales financieros de las oficinas de "la Caixa".</p> <p>Lanzamiento de la nueva Agenda Comercial, una herramienta para la red de asesores de AgenCaixa, cuyo objetivo es facilitar el seguimiento diario de la gestión comercial de los equipos de asesores, aumentar la autonomía comercial de AgenCaixa e incrementar la eficacia de su actividad comercial.</p> <p>Creación del proyecto Innova+ como consecuencia del Plan La Calidad Somos Todos y en línea con el Plan Estratégico 2007-2010. El proyecto busca fomentar la innovación e inocularla en el día a día de toda la plantilla. En 2008 se recibieron un total de 854 ideas.</p>	<p>Seguir introduciendo innovaciones que mejoren la relación con el cliente, ofreciéndole soluciones tecnológicas alineadas con sus necesidades reales.</p> <p>Implantación de una nueva aplicación web de gestión y flujo de ideas, a la que se accederá desde el Portal Innova+ y con la que se podrá conocer en todo momento el estado en el que se encuentra cada idea, así como consultar las propuestas por otras personas.</p>

Productos y servicios

Cientes individuales

Más de 3,2 millones de personas de todo el territorio nacional confían en la gestión de SegurCaixa Holding. Una extensa cartera de clientes que crece cada año –un 5% respecto al ejercicio anterior– y cuya principal característica es su

fidelidad. En este sentido, cabe destacar que la antigüedad media de los clientes del Grupo es de cuatro años. En total, 164.623 personas se han sumado a la red de clientes individuales de SegurCaixa Holding en 2008, manteniéndose de esta manera el crecimiento progresivo que ha registrado la compañía desde su creación, en 1992.

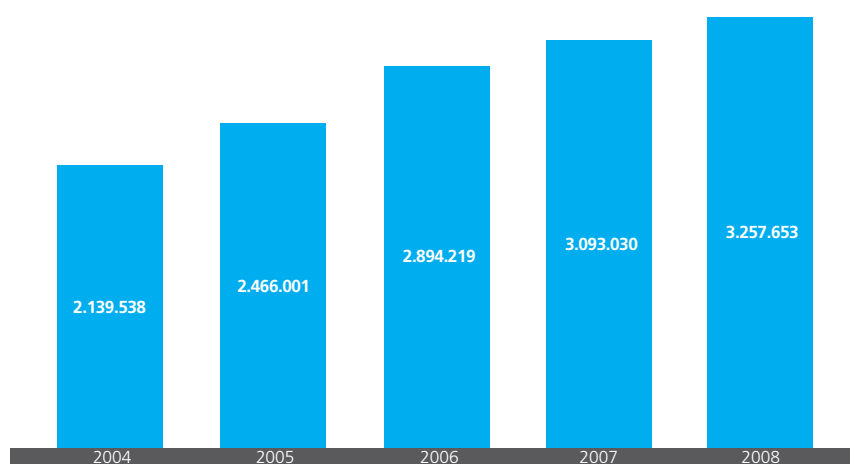
En 2008, el número de clientes individuales de SegurCaixa Holding se ha situado en más de 3,2 millones de personas, un 5% más que en el ejercicio anterior, mientras que el número de empresas clientes es ya de 37.000, lo que supone un 42% más

Las personas con edades comprendidas entre 36 y 45 años forman la franja de edad con mayor concentración de clientes para SegurCaixa Holding. En general, los seguros de vida son los que registran un mayor número de contratos, seguidos por los planes de pensiones y los seguros de hogar. No obstante, la oferta para clientes, al tratarse de un colectivo muy heterogéneo y diversificado, tiene

en cuenta un abanico de soluciones que cubre todas sus necesidades. Así, los seguros de no-vida, por ejemplo, han desarrollado un crecimiento comercial constante, patente en el caso de SegurCaixa Hogar, producto que ya da cobertura a más de 730.000 hogares, siendo uno de los ejemplos más destacados dentro de la amplia gama de productos y servicios ofertados.

En total, 164.623 personas se han sumado a la red de clientes individuales de SegurCaixa Holding en 2008, constatando el crecimiento progresivo que ha registrado desde su creación, en 1992

Evolución del número de clientes individuales de SegurCaixa Holding



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

Nota: En el cálculo del total de SegurCaixa Holding se depuran las duplicidades entre SegurCaixa y VidaCaixa.

Hacemos su mundo mejor



La oferta de productos y servicios para clientes individuales, al tratarse de un colectivo muy heterogéneo y diversificado, tiene en cuenta un abanico de soluciones que cubre todas sus necesidades

2. Aseguramiento y previsión responsable

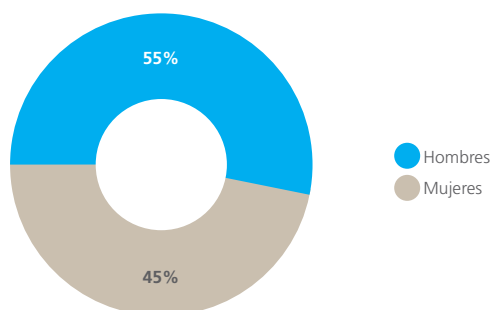
Cientes por tipo de tomador	2007	2008
Cientes de productos de Empresas	753.325	861.993
Cientes de productos de Individuales	2.518.595	2.604.963

Cientes por tipo de producto	2007	2008
Cientes de Productos de Ahorro	1.585.660	1.662.799
Cientes de Productos de Riesgo	2.052.295	2.170.362

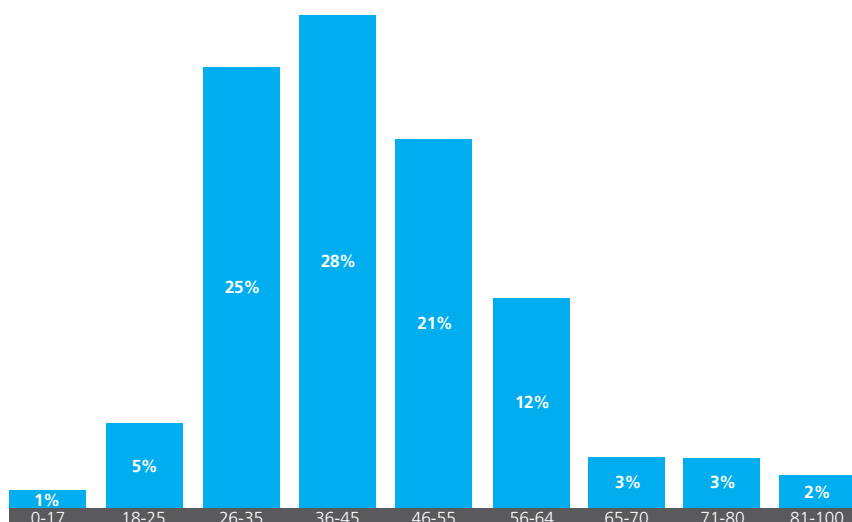
Agrupación Productos	2007	2008
Seguros de Vida-Riesgo y Accidentes Empresas	399.059	458.785
Seguros de Vida-Riesgo y Accidentes Individual	1.351.129	1.368.050
Planes de Pensiones Individuales	844.474	888.321
Salud Colectivos	56.362	81.589
Salud Individual	26.311	32.522
Seguros de Vida-Ahorro Colectivos	124.530	125.737
Planes de Pensiones Colectivos	246.996	277.525
Seguros del Automóvil	30.069	83.225
Seguros del Hogar	659.543	656.479
Seguros de Vida-Ahorro Individual	557.023	564.941

Nota: En las agrupaciones de clientes se eliminan las duplicidades de clientes.

Los clientes de SegurCaixa Holding, por sexo



Distribución de los clientes individuales de SegurCaixa Holding por franja de edad



Cientes empresa y colectivos

En total, el número de personas jurídicas registradas como clientes corporativos a finales de 2008 alcanzaba los 37.000, lo que supone un incremento del 42% en relación a 2007. De este total, 33.000 corresponden a pymes, un colectivo por el que el Grupo está apostando de manera muy decidida durante los últimos ejercicios, mientras que los otros 4.000 restantes corresponden al negocio de grandes corporaciones y colectivos, entre los que destacan 20 compañías que forman parte del Ibex 35, 400 multinacionales y 250 organismos públicos.

Portafolio de productos de aseguramiento y previsión social

A través de VidaCaixa y SecurCaixa, el Grupo SecurCaixa Holding lidera el mercado español en materia de ahorro, previsión y protección en todos los ámbitos.

Con 27.528 millones de euros, VidaCaixa se ha convertido en el referente en cuanto a volumen de recursos gestionados de seguros de vida y planes de pensiones individuales y colectivos. VidaCaixa es, de hecho, la entidad líder del mercado español de Previsión Social Complementaria, con una cuota de mercado del 13%.

Entre los productos que ofrece la compañía dentro de la gama de seguros de vida-riesgo, destacan Seviam y Vida Familiar. Ambos productos han registrado un gran número de contrataciones y en la actualidad dan cobertura a casi 1,4 millones de personas. En el caso de Seviam, VidaCaixa se hace cargo de la deuda pendiente del préstamo en caso de defunción del asegurado. La otra modalidad de vida-riesgo es Vida Familiar, que en caso de defunción del asegurado ofrece un capital económico.

Por otro lado, VidaCaixa cubre también la demanda de seguros de salud individuales. Además de asistencia sanitaria, VidaCaixa ofrece asistencia dental y cuenta con una base de clientes en ambos productos de más de 32.000 personas, en vigoroso desarrollo.

En planes de pensiones, y durante el año 2008, VidaCaixa ha desarrollado cuatro nuevos productos para adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes, fruto del entorno económico actual.

La división de VidaCaixa dedicada al segmento de empresas e instituciones, VidaCaixa Previsión Social, diseña y comercializa seguros de vida-ahorro, vida-riesgo, accidentes y salud, y planes de empleo, asociados y de promoción conjunta, una extensa oferta de productos que le ha permitido superar la cuota de mercado del 19% y liderar el sector de la Previsión Social Complementaria Empresarial en España. En este sentido, cabe destacar que esta división canaliza un volumen de seguros de vida-ahorro y planes de pensiones destinados a complementar la jubilación de más de 400.000 trabajadores.

El segmento de los autónomos cuenta también con una oferta específica en el ámbito de salud, en este caso dirigida a afrontar los imprevistos relacionados con la salud que les impidan ejercer su actividad laboral. Merece especial atención VidaCaixa Previsión Profesional, un producto que, con primas muy ajustadas, permite a los clientes recibir una indemnización económica en caso de baja temporal.

Otro de los productos que goza de gran aceptación y difusión entre las Pymes es VidaCaixa Salud Pymes, a través del cual se benefician de un seguro de asistencia sanitaria de calidad, sin copagos, en el que pueden incluir a sus familiares y con importantes ventajas fiscales, ya que la prima satisfecha es un gasto deducible en el IRPF.

Por último, SecurCaixa canaliza la oferta en seguros de no-vida del Grupo SecurCaixa Holding, comercializando seguros de los ramos de hogar y accidentes y, desde 2007, automóvil. En este sentido, cabe destacar que, tras un primer y exitoso año en servicio, SecurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados. A la consolidación de este nuevo ramo ha contribuido además el lanzamiento en el año 2008 del nuevo SecurCaixa Moto.

33.000 Pymes, más de 20 compañías del Ibex 35, 400 multinacionales y 250 organismos públicos han confiado sus servicios de previsión a la gestión de VidaCaixa Previsión Social



Con 27.528 millones de euros gestionados entre seguros de vida y planes de pensiones, VidaCaixa lidera el mercado de previsión social complementaria en España

2. Aseguramiento y previsión responsable

También los nuevos residentes encuentran en SegurCaixa un catálogo de servicios especialmente creados para ellos. El SegurIngreso o el SegurCaixa Repatriación, seguros de accidentes, son los máximos exponentes.

Innovación

La innovación ha sido una de las apuestas estratégicas de SegurCaixa Holding durante el ejercicio 2008. Con el objetivo de alcanzar la excelencia en el conjunto de su actividad, se han llevado a cabo cambios y renovaciones en productos y servicios, se han abierto nuevas líneas de negocio y se han optimizado los procesos existentes, a la vez que se ha apostado por el desarrollo profesional de la plantilla. Un nuevo escenario económico ha llevado a la compañía a adaptar sus productos y servicios a las necesidades actuales, mientras que al mismo tiempo se ha realizado un esfuerzo en comercializar nuevos seguros y planes de pensiones.

En este sentido, los planes individuales han marcado uno de los ejercicios más intensos y exitosos de la historia de SegurCaixa Holding, con la creación de cuatro nuevos planes de pensiones individuales con garantía de rentabilidad, que se añaden a la exhaustiva oferta de planes para todo tipo de clientes, adaptándose así a los diferentes niveles de aversión al riesgo. Se trata de PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opción 7, PlanCaixa 19 y PlanCaixa 7 Ya. Este último se lanzó a finales del año 2008, en el marco de una ambiciosa campaña de comercialización. Con este producto en concreto, VidaCaixa permitió al cliente escoger entre obtener un 7% TAE sobre la aportación realizada, abonada directamente en su cuenta corriente, o una imposición a un plazo fijo de un año en el Depósito 7 Ya de "la Caixa", el cual ofrecía un interés del 7% TAE –que además el cliente cobraba por anticipado en el momento de la contratación–, por un importe máximo igual al doble de las aportaciones y/o traspasos externos realizados al PlanCaixa 7 Ya.

Tras un primer y exitoso año en servicio, SegurCaixa Auto se ha convertido en uno de los productos más solicitados por los clientes



Uno de los pasos más importantes que se han realizado durante el año 2008 ha sido la consolidación de SegurCaixa Holding en el ramo de los seguros de automóvil. Tras su lanzamiento en abril de 2007, SegurCaixa Auto, que cuenta en la actualidad con una base de vehículos asegurados que supera los 95.000, ha representado un paso estratégico a la hora de posicionar al Grupo como entidad de referencia en la cobertura integral de todos los ámbitos de previsión para las familias, reforzada en 2008 con el lanzamiento del nuevo SegurCaixa Moto.

Este nuevo producto se puede contratar en tres modalidades: terceros, terceros con robo e incendio, y todo riesgo con franquicia (estas dos últimas para motos nuevas). Destaca el exigente compromiso de puntualidad en la asistencia en carretera, con un tiempo máximo de espera de una hora; la libre elección de taller, incluyendo el concesionario de marca, así como el servicio gratuito de asistencia telefónica para consultas mecánicas y médicas. Asimismo, y como aspecto diferencial, destaca la indemnización en caso de siniestro total, que para motocicletas con menos de un año de antigüedad es del 100% del valor de la moto nueva, mientras que para motos con más de un año es del 100% del valor de mercado real.

Por otro lado, SegurCaixa Protección es un seguro que garantiza el pago de un capital en caso de muerte o invalidez absoluta y permanente, producida como consecuencia de un accidente ocurrido tanto en el ámbito de la vida privada como en el ámbito profesional del asegurado. Como novedad, el nuevo producto incorpora la cobertura de la invalidez parcial, como puede ser, por ejemplo, la pérdida o inutilización absoluta de algún miembro corporal.

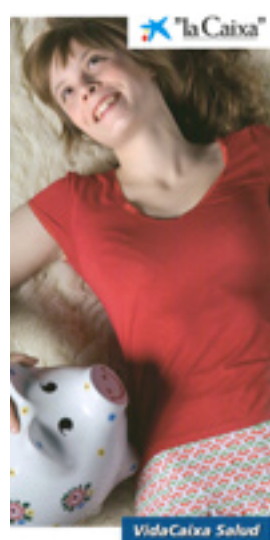
En el ámbito de los seguros de ahorro, VidaCaixa fue la primera entidad en poner a disposición de sus clientes el PIAS surgido tras la entrada en vigor de la nueva reforma fiscal. En concreto, SegurCaixa Holding ofrece dos modalidades de PIAS: el PIAS - Plan de Ahorro Asegurado, que invierte en activos de renta fija, y el PIAS - Plan de Ahorro Inversión, cuyas inversiones asociadas incluyen activos de renta variable.

Por otro lado, y con el fin de impulsar la contratación en sus diferentes ramos, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo diversas iniciativas en las que ha adoptado innovadoras estrategias, como combinar seguros de riesgo con productos de ahorro tradicional. Así, durante 2008 los clientes del Grupo han podido combinar la contratación de seguros de auto, hogar o salud con la posibilidad de contratar un depósito con una atractiva remuneración.

Oferta exclusiva para
nuestros clientes de
SegurCaixa Hogar



Ahorre dinero
y gane en salud



Con el fin de impulsar la contratación en sus diferentes ramos, SegurCaixa Holding ha llevado a cabo diversas iniciativas en las que ha adoptado innovadoras estrategias, como combinar seguros de riesgo con productos de ahorro tradicional

2. Aseguramiento y previsión responsable

Innovación tecnológica como clave del servicio ofrecido

Durante el año 2008, SegurCaixa Holding ha invertido en tecnología y en sistemas de información un total de 18 millones de euros para satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes. Además, la inversión total realizada en proyectos de I+D ha sido de 245.000 euros.

El despliegue de nuevos productos y servicios que se ha llevado a cabo ha requerido un gran esfuerzo inversor por parte de la Entidad, el cual se ha canalizado en gran parte en nuevos recursos tecnológicos. Tras todas las mejoras tecnológicas realizadas, los clientes pueden disfrutar en la actualidad de un servicio de mayor calidad, eficiente e innovador. Si bien muchas de estas mejoras son generalmente percibidas de manera indirecta por los clientes, durante el año 2008 se han desarrollado diversas innovaciones tecnológicas que sí han podido ser detectadas directamente, lo que ha provocado un impacto positivo en los clientes. Entre estas novedades cabe destacar:

- *Adaptación a los nuevos terminales financieros (TF7):* La constante mejora e innovación de los sistemas informáticos de gestión siempre ha estado presente en la agenda de SegurCaixa Holding. Por ello, en el año 2008 se ha realizado un proceso de adaptación de las aplicaciones del Grupo para integrarlas en los nuevos terminales financieros TF7 presentes en las oficinas de "la Caixa".
- *Implantación de la cartografía en el Cuadro de Mando Corporativo:* El Cuadro de Mando Corporativo de SegurCaixa Holding incorpora una nueva aplicación para graficar sobre un mapa las principales magnitudes del negocio. La exposición en un mapa de estas magnitudes supone mayor facilidad para comparar el desarrollo de las distintas zonas, desde nivel país a nivel oficina.
- *Agenda Comercial, nueva herramienta para la red de asesores de AgenCaixa:*

Los objetivos de esta nueva aplicación son facilitar el seguimiento diario de la gestión comercial de los equipos de asesores, aumentar la autonomía comercial de AgenCaixa, así como incrementar la eficacia de su actividad comercial en relación a la inversión que requiere su expansión.

- *Nuevas herramientas tecnológicas:* Desde el punto de vista tecnológico, durante 2008 se ha realizado un análisis de soluciones SaaS (Software como Servicio) como herramienta corporativa de Contact Center. También se ha adoptado el uso de herramientas Open Source como solución muy dinámica para las necesidades de la empresa; además de su menor coste, otra de las ventajas es que el software se va actualizando con las aportaciones del resto de usuarios, lo que supone una gran adaptabilidad.
- *Desarrollo de la plataforma de clientes y mediadores de VidaCaixa Previsión Social:* Durante 2008 se ha trabajado en el desarrollo de esta nueva aplicación, que supondrá la agilización de múltiples procesos de consulta y traspaso de información y redundará en una mejora de la eficiencia.
- *Nueva aplicación IDEAS:* Desarrollo de una nueva herramienta informática de soporte al flujo de las ideas aportadas por la plantilla de SegurCaixa Holding y las más de 5.000 oficinas de "la Caixa".

En este ámbito, y como principales retos para el año 2009, cabe destacar la implantación del proyecto Oficina sin papeles, que prevé la digitalización de toda la información existente en formato papel, la consolidación de la ergonomía como parámetro básico en el diseño de sistemas, el establecimiento de un plan de divulgación de la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos) a todos los empleados, así como finalizar los planes de contingencia de sistemas pendientes.

Proyecto Innova+

Creado en el año 2008 y surgido como consecuencia del plan La Calidad Somos Todos, las ideas son la materia prima de esta iniciativa, que busca fomentar la innovación y que tiene como objetivo principal inocularla en el día a día de toda la plantilla, a través de la generación de inquietudes, la

búsqueda de nuevas ideas y sobre todo su transformación en valor. Para ello se ha creado un equipo de dinamizadores del proyecto, formado por más de 30 personas –que integran 11 grupos, que se corresponden con 11 líneas de innovación estratégicas para la organización– y que ha recibido una formación específica.



La Calidad Somos Todos

Uno de los proyectos más ambiciosos e innovadores que la Entidad está llevando a cabo es el Plan 'La Calidad Somos Todos'. Este proyecto, iniciado en 2007, tiene como objetivo incrementar de manera constante la calidad que SegurCaixa ofrece a sus clientes e incorporar la innovación en el día a día de su actividad. Precisamente, la plantilla de empleados es el eje sobre el que gira este reto, el cual representa una importante inversión de recursos humanos, tecnológicos y económicos. De la mano de su equipo humano, la innovación es lo que diferencia la excelencia en la calidad del servicio, diferenciando la gestión de SegurCaixa Holding en un entorno cada vez más competitivo.

Entre todas las iniciativas que ya se han puesto en marcha, hay que destacar el nuevo sistema de información de soporte para la venta de seguros y el diseño de un proyecto para potenciar todas aquellas herramientas de la oficina relacionadas con la actividad aseguradora. Por su parte, el proyecto Innova+ ejerce de piedra angular dentro de las directrices que marca el Plan 'La Calidad Somos Todos'. Innova+, además de involucrar en diferentes grados a toda la plantilla, ha supuesto un gran esfuerzo para consolidar la estructura y los canales necesarios para conseguir sus objetivos.



Seguridad y transparencia en la relación con los clientes

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Respeto a la intimidad y confidencialidad del cliente	<p>Se han dispuesto los medios necesarios para cumplir con las modificaciones previstas en el Real Decreto 1720/2007, en particular en todo lo referente a medidas de seguridad. Para ello, se ha adaptado al nuevo reglamento de la LOPD, en especial al tratamiento de información que reside en ficheros no automatizados. También se ha aprobado una nueva normativa de seguridad informática y de aplicación para todos los empleados.</p> <p>Se ha llevado a cabo la fusión entre VidaCaixa y "la Caixa" Gestión EGFP, procedente del grupo Morgan Stanley, habiéndose informado a todos los clientes afectados de los cambios producidos por dicho motivo.</p>	<p>Envío a todos los empleados del Grupo de un decálogo de seguridad en el tratamiento de los datos.</p> <p>Incrementar la formación específica <i>on-line</i> a los empleados sobre esta materia.</p> <p>Implementación de una serie de jornadas para la mejora del paisaje de oficina, en línea con los nuevos compromisos en la aplicación de medidas de seguridad en los ficheros no automatizados.</p>
Ética y transparencia de la información comercial	<p>Adhesión a la guía de transparencia y publicidad de UNESPA, suscrita por VidaCaixa y SegurCaixa.</p> <p>Nuevo diseño de los seguros de asistencia sanitaria, que permite identificar fácilmente las coberturas, las exclusiones, el precio y, en su caso, los copagos a cargo del cliente.</p> <p>Elaboración de la Guía Interna de Publicidad, en la que se establecen los contenidos mínimos y requisitos que deben seguirse en todos los elementos publicitarios que se editen.</p> <p>Avances en la comercialización de seguros a través de canales no presenciales.</p> <p>Nuevo diseño accesible de la página web corporativa.</p>	<p>En 2008 se ha trabajado en un nuevo diseño de las notas informativas de los principales seguros individuales, con previsión de implantación en 2009.</p>

El constante y renovado compromiso de SegurCaixa Holding con sus clientes se basa en la transparencia y en la excelencia en el servicio. En la actualidad, el Grupo supera los 3,2 millones de clientes individuales, gracias a un modelo de gestión sólido que se fundamenta en la confianza que los clientes han depositado en él, así como en el dinamismo de sus empleados y en la calidad de sus productos y servicios.

Políticas basadas en la ética, transparencia y confidencialidad

Durante los tres últimos años, la compañía no ha registrado ninguna fuga de datos ni ha recibido resolución contraria alguna por vulneración de la intimidad del cliente, gracias a la aplicación de la máxima

rigurosidad a la hora de preservar la intimidad y confidencialidad de los mismos. Ambos conceptos son clave a la hora de analizar la estructura y las operaciones que SegurCaixa Holding lleva a cabo.

La Entidad es la primera interesada en que los principios legales de intimidad y confidencialidad no se vulneren, y por ello realiza auditorías externas para evaluar el nivel de adecuación de las medidas de seguridad tomadas para evitar pérdidas, alteraciones o tratamientos no autorizados de los datos confidenciales. Asimismo, SegurCaixa Holding toma todas las medidas de seguridad informáticas pertinentes y mantiene inscritos en el Registro General de Protección de Datos aquellos ficheros importantes que pueden contener información personal. Estos principios se han

respetado escrupulosamente en el proceso de fusión entre VidaCaixa y la Caixa Gestión EGFP, procedente del Grupo Morgan Stanley. Durante este proceso de fusión realizado en 2008, se informó a todos los clientes afectados de los cambios producidos por este motivo.

Cabe destacar que durante 2008, la Entidad ha puesto además los medios necesarios para cumplir con las modificaciones previstas en el Real Decreto 1720/2007, en particular en todo lo referente a medidas de seguridad. Para ello, se ha adaptado al nuevo reglamento de la LOPD, en especial al tratamiento de información que reside en ficheros no automatizados (básicamente papel).

Por otra parte, se ha iniciado el proyecto Oficina Sin Papeles, que persigue la agilización del flujo documental, la disminución en el consumo total de papel, así como llevar a cabo un mayor y mejor control de la información que actualmente existe en formato papel.

En este ámbito, los retos marcados por SegurCaixa Holding para el año 2009 se concretan en una triple iniciativa: en primer lugar, enviar a todos los empleados del Grupo un decálogo de seguridad en el tratamiento de los datos; en segundo lugar, incrementar la formación específica *on-line* de los empleados en esta materia, y, por último, desarrollar una serie de jornadas para la mejora del paisaje de oficina que se adapten a los nuevos compromisos en la aplicación de medidas de seguridad en ficheros no automatizados.

SegurCaixa Holding evita también la transmisión a sus clientes de informaciones inexactas, falsas, equívocas, exageradas o ambiguas en sus comunicaciones comerciales, para anular la posibilidad de error o engaño. Este firme compromiso por la veracidad y la transparencia se ejemplifica mediante la asunción del Código General de Conducta Publicitaria de las Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO) y de la normativa sobre publicidad y protección de los consumidores.

Guía Interna de Publicidad

Para llevar a la práctica los principios impulsados por UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras), VidaCaixa y SegurCaixa no sólo se han adherido en 2008 a la guía de transparencia y publicidad de la patronal del sector, sino que han desarrollado su propia Guía Interna de Publicidad. En ella se recogen los contenidos mínimos y requisitos que deben seguirse en los instrumentos publicitarios que se editen.

Esta guía toma como punto de partida que la publicidad engañosa, desleal y subliminal está prohibida, y por tanto supedita todas sus comunicaciones a los principios de veracidad, eficacia y suficiencia. En la práctica, esto se traduce en tres ideas muy concretas: no se pueden crear falsas expectativas, se debe explicar exactamente en qué consiste el producto y no se puede omitir ninguna característica esencial del mismo.

Con este afán de transparencia, la Guía Interna de Publicidad especifica que debe quedar claro el carácter publicitario del mensaje y se debe hacer constar la caducidad de la publicidad. Además, y entre otros muchos requisitos, se establece también la obligación de indicar que una oferta no es acumulable a otras, cuando éste sea el caso.

Para los planes de pensiones y EPSV, se incorporan criterios específicos que refuerzan también la transparencia. Entre otros ejemplos, se puede destacar la necesidad de concretar los plazos de inicio y final de comercialización, los requisitos exigidos, la TAE mínima y máxima, la fecha de obtención del obsequio –si es el caso–, la entidad promotora del plan, así como la gestora y depositaria del fondo, etc. Además, cuando se haga referencia a rentabilidades históricas, se establece la obligación de referir el período de obtención, el equivalente sobre una base anual (TAE), el auditor del fondo y la frase *resultados históricos no son indicadores de resultados futuros*.

La guía va más allá de los tradicionales folletos informativos en papel y prevé actuaciones relacionadas con el envío de mensajes publicitarios, como los mensajes de texto a través del móvil. Para estos casos, el Grupo se obliga a empezar todos los mensajes con la palabra PUBLICIDAD, de manera que ninguno de los receptores pueda llamarse a engaño.

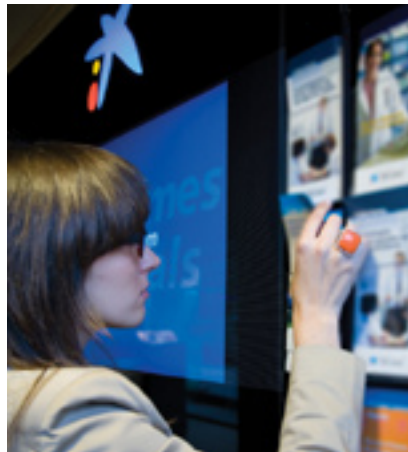
2. Aseguramiento y previsión responsable

Adecuación de los productos a los clientes

La pertinencia y adecuación de las comunicaciones dirigidas a los clientes es fundamental, por lo que SegurCaixa Holding realiza acciones destinadas a sondear la calidad informativa de las campañas comerciales que lleva a cabo. Este proceso, a su vez, es esencial para diseñar productos de calidad, que respondan a las necesidades reales de la sociedad.

Algunas de las modificaciones en las comunicaciones que han surgido tras la realización de encuestas a los clientes son la reducción del número de asteriscos y notas a pie de página y la inserción de ejemplos prácticos en los cálculos de las tarifas. De esta manera, los clientes comprenden mejor los productos y servicios que ofrece la compañía.

Otra de las acciones destinadas a conocer mejor la cartera de clientes es la adecuación de las diversas acciones comerciales según el perfil de cada uno de ellos. Es así como la Entidad perfila sus productos de la mejor manera para cada usuario.



Una de las modificaciones que han surgido tras las encuestas con los clientes es la inserción de ejemplos prácticos en los cálculos de las tarifas que se envían a los usuarios

La opinión del cliente

La satisfacción de los clientes es clave en cualquier empresa. Por eso, SegurCaixa Holding realizó a finales de 2007 un estudio sobre toda la comunicación enviada a los clientes, lo que ha permitido extraer conclusiones positivas en beneficio del cliente y cubrir posibles áreas de mejora. Una vez implementadas estas mejoras, durante el año 2008 se han llevado a cabo 3 estudios para conocer la opinión y la valoración de los clientes sobre las acciones de comunicación realizadas.

En total, se han realizado más de 600 entrevistas telefónicas relacionadas con tres productos: Pensión Vitalicia Inmediata, SegurCaixa Auto y Vida Familiar. En ellas, los clientes encuestados han valorado aspectos como el interés que despiertan en ellos los mailings recibidos, el grado de atención que se les dedicó o el entorno ideal para su recepción –doméstico u oficina–.

Iniciativas desarrolladas para facilitar la transparencia de los contratos

SegurCaixa Holding basa sus relaciones de transparencia con los clientes en los principios que inspiran la Guía de Buenas Prácticas de UNESPA, la patronal española del sector asegurador. Según estos principios, la Entidad mantiene un compromiso de confianza y transparencia con los tomadores de seguros y mejora constantemente la información suministrada, tanto en la fase previa informativa como en el propio contrato.

La claridad expositiva de los términos utilizados se lleva a cabo en todo tipo de

contratos, y también en los multirriesgos. Este tipo de seguros son especialmente complejos por su naturaleza múltiple y la combinación de distintas modalidades y variables, por lo que SegurCaixa Holding se esfuerza en exponer de manera clara y sencilla las coberturas incluidas, las exclusiones, las particularidades y los límites económicos.

En esta línea de dotar al cliente de las herramientas que fomenten un juicio comprensivo y crítico, SegurCaixa Holding ha habilitado en su página web corporativa un glosario de términos y una guía básica sobre el contrato de seguros.



SegurCaixa Holding ha habilitado en su página web corporativa un glosario de términos y una guía básica sobre el contrato de seguros, para facilitar su comprensión

Información clara y directa

SegurCaixa Holding ha revisado, durante los últimos años, la comunicación de las pólizas. Hoy por hoy, el cliente generalmente recibe en una sola página los datos principales de la póliza contratada, expuestos de manera clara e inteligible, para que el asegurado sepa exactamente cuáles son los términos y condiciones del servicio que contrata. El documento expone qué tipo de seguro se contrata, cuál es la prima, la duración del contrato, y coberturas y límites, entre otros.

Éste es el resultado de una revisión que la Entidad ha realizado en las pólizas de los principales seguros de vida, tanto en su contenido como en su estructura, con el ánimo de simplificar, sistematizar y dar coherencia a la información, para lograr la máxima comprensión por parte del cliente.

Con el objetivo de asegurar la total comprensión y aprobación del tomador del seguro, SegurCaixa Holding ha diseñado una metodología consistente en la inclusión de ciertos conceptos en la información previa a un contrato. De este modo, se informa al cliente de la posibilidad de recalcular la prima en función del riesgo, así como del derecho de ambas partes a no renovar la póliza en la revisión anual.

En los seguros de invalidez, la Entidad expone de manera inequívoca los criterios y variables para calificar el siniestro o grado de minusvalía. Es el caso de los seguros por invalidez, enfermedad, dependencia o accidente del asegurado. Por otro lado, SegurCaixa Holding garantiza la canalización de las quejas o reclamaciones de los clientes, si las hubiera, y se informa a los tomadores de su derecho al desistimiento, cuando proceda.

Para conseguir la transparencia total, la entidad recuerda en sus cuestionarios de salud la necesidad y conveniencia de que el contratante lea atentamente todo el cuestionario y de que responda a las

preguntas de manera honesta y fidedigna. SegurCaixa Holding garantiza, asimismo, el correcto tratamiento de los datos según lo estipulado en la ley, manteniendo dichos archivos en ficheros de alta seguridad.

En los seguros de ahorro, se informa de las condiciones de la garantía ofrecida y del interés técnico garantizado. Respecto a los productos Unit Linked, se hace saber al tomador del seguro que siempre es él mismo quien asume el riesgo de la inversión que desea vincular al contrato.

Asimismo, según los criterios legalmente establecidos, se notifica a los contratantes las condiciones necesarias para obtener liquidez en los Planes de Previsión Asegurados (PPA) y Planes de Pensiones.

Por último, en los seguros del hogar, la Entidad brinda a los clientes una valoración orientativa, con el objetivo de evitar posibles infraseguros. Además, se comunica a los consumidores y usuarios el compromiso del Grupo a renunciar a la aplicación de la regla proporcional en los siniestros que no superen un determinado importe.

Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones y solvencia

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Política de riesgos ambientales y sociales en las inversiones de SegurCaixa Holding	Se gestiona una inversión en activos SRI (<i>Socially Responsible Investment</i>) en Fondos de Pensiones. 30 millones de euros en 2008.	Formalización en el manual de procedimientos de la aplicación de criterios SRI para cualquier tipo de inversión inspirados en el Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).
	Se mantiene la posición táctica de inversión en energías renovables y de tratamiento del agua.	Incrementar el objetivo de inversión mínima en SRI en la renta variable del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa".
	El fondo de empleados de la "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, sigue los criterios éticos promovidos por las Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).	Diseño y envío de una carta informativa sobre esta materia a las gestoras, para reforzar el circuito SRI en selección externa de activos.
Sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones	Se vende uno de los fondos de inversión por tener posiciones en empresas armamentísticas, identificado a raíz de las revisiones mensuales realizadas.	
	SegurCaixa Holding cuenta con diversos sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones, como por ejemplo el cuestionario para la selección de fondos para terceros.	Mantener el rigor en la evaluación de la sostenibilidad de las inversiones que realiza la compañía.
	Preparación circuito 2009.	

Aplicación de criterios sostenibles en las inversiones

SegurCaixa Holding ofrece productos responsables, sostenibles y transparentes. En base a estos mismos principios, VidaCaixa articula la gestión de inversiones, tanto si se trata de recursos propios como de fondos de pensiones o seguros, con el fin de evitar invertir en grupos y empresas vinculadas a determinados sectores.

SegurCaixa Holding trabaja para satisfacer las exigencias de responsabilidad que sus clientes demandan, y por ello VidaCaixa selecciona las inversiones para que cumplan con los requisitos éticos y de sostenibilidad. Con este fin, se ha establecido un protocolo dirigido a las

gestoras con las que trabaja la Entidad, las cuales deben cumplimentar un cuestionario acerca de sus actividades y la aplicación de estos principios a sus negocios. Es así como los activos seleccionados se ajustan plenamente a la filosofía de cada fondo de pensiones o cartera de SegurCaixa Holding.

Bajo esta premisa, SegurCaixa Holding ha querido destinar una parte de los recursos de formación de empleados al objetivo de establecer normas y procedimientos de detección de actividades de financiación del terrorismo y blanqueo de capitales. A lo largo del ejercicio 2008, todos los empleados de los Servicios Centrales de la empresa han realizado el curso *on-line* 'Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo', dividido en tres sesiones formativas.

Gran parte de las inversiones de la empresa se aglutinan en activos de renta fija pública de países de la OCDE, lo que garantiza un respeto absoluto por los Derechos Humanos. En cuanto a los activos de renta fija privada y renta variable, los gestores especializados de VidaCaixa evalúan al detalle los índices de sostenibilidad. Una de las herramientas utilizadas es el Dow Jones Sustainability Index, un listado en el que se pueden encontrar la mayoría de estos activos. No obstante, si no están presentes en la lista, se realiza una investigación (página web, informes) para asegurar que la actividad de la compañía se adecua a los principios y criterios de inversión de VidaCaixa. Asimismo, se lleva a cabo un seguimiento mensual de la situación de los fondos de inversión.

Socially Responsible Investment (SRI):

garantía de sostenibilidad

Uno de los objetivos responsables de VidaCaixa es controlar de qué manera utiliza la inversión la entidad y donde se realiza la inversión. En este sentido, el proceso *Due Dilligence* consiste en un cuestionario específico que tiene el objetivo de conocer detalladamente cómo utiliza la inversión la entidad. VidaCaixa destina buena parte de sus inversiones a fondos que cuentan de manera expresa con este tipo de verificación, el Sustainable Responsible Investment.

Para planificar sus inversiones, SegurCaixa Holding se inspira en los criterios éticos promovidos por las Naciones Unidas en su Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI).

SegurCaixa Holding cuenta además con diversos sistemas para evaluar la sostenibilidad de las inversiones, como por ejemplo el cuestionario para la selección de fondos para terceros. Durante el ejercicio 2008, la Entidad ha mantenido una política basada en el rigor y la transparencia que requiere cada gestión, y que se enmarca dentro de su política de riesgos ambientales y sociales en las inversiones. En concreto, durante el pasado año se ha mantenido una inversión en SRI en fondos de pensiones, así como su posición táctica de inversión en energías renovables y de tratamiento del agua.

Otra de las actuaciones más destacadas es la incorporación del fondo de pensiones de los empleados de "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, a los Principios de Responsabilidad Social Corporativa de las Naciones Unidas. Al cierre del ejercicio, la inversión de dicho fondo en productos SRI era de 30 millones de euros. En respuesta a su política de exclusión de inversiones vinculadas a ciertos sectores determinada por las Comisiones de Control de los fondos de pensiones que gestiona, SegurCaixa Holding se ha desprendido de uno de los fondos de inversión por tener posiciones en empresas armamentísticas.

Mediante la adhesión al Pacto Mundial sobre Principios de Inversión Responsable (PRI), las empresas se comprometen a aplicar unas normas de actuación en sus actividades e inversiones. Estas normas, basadas en las llamadas Cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza Empresarial (ASG), consisten por ejemplo en incorporar los criterios de ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversión. En 2009, SegurCaixa Holding tiene previsto formalizar en el manual de procedimientos la aplicación de criterios SRI para cualquier tipo de inversión.

VidaCaixa selecciona las inversiones para que cumplan con los requisitos de sostenibilidad y criterios éticos



2. Aseguramiento y previsión responsable

Solvencia II

SegurCaixa Holding, líder español en previsión social, tiene entre sus compromisos el mantenimiento de las promesas a largo plazo (mayoritariamente vitalicias) con sus clientes. La entidad asume este compromiso con responsabilidad, eficacia y, por supuesto, total solvencia. Para afrontar las posibles pérdidas de valor en sus inversiones, SegurCaixa Holding mantiene unas reservas por encima del nivel mínimo legalmente exigido. No en vano, el Grupo ha heredado la tradición aseguradora de "la Caixa", que se remonta a más de 100 años atrás, desde que se emitiera la primera libreta de pensión en 1905. Es por ello que más de 3,2 millones de clientes apuestan por SegurCaixa Holding y confían más de 28.000 millones de euros a la gestión de la empresa.

Para lograr un control más eficaz y seguro en las inversiones de sus clientes, la entidad colabora aportando su conocimiento con grupos de trabajo de expertos conformados con el objetivo de definir un método que permita medir exactamente el capital exigido a cada aseguradora en función del riesgo asumido. Además, la empresa está adherida a la Guía de Buenas prácticas de Control Interno y de Buen Gobierno Corporativo impulsadas por UNESPA.

Estudio de solvencia QIS4

Durante el año 2008, la compañía ha participado en el cuarto estudio de impacto cuantitativo de solvencia de ámbito europeo, QIS4. El sondeo está organizado por el Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), y tiene el ánimo de calibrar correctamente los factores que influirán en los nuevos requisitos de capital derivados del proyecto de Solvencia II.

A raíz de la participación voluntaria en este estudio, desde SegurCaixa Holding se aprovecha el conocimiento adquirido y las nuevas técnicas de medición observadas, para avanzar en la modernización y adecuación de los modelos internos de medición de riesgos, con el objetivo de optimizar la necesidad del capital exigido y garantizar el mantenimiento de los niveles de solvencia habituales del Grupo ahora y en el futuro.

Asimismo, se ha analizado la posibilidad de elaborar modelos internos para que la medición de riesgos sea más exhaustiva, con el objetivo de que permita una medición de capital exigido más favorable para SegurCaixa Holding.

Proyecto Solvencia II

SegurCaixa Holding participa en el proyecto Solvencia II, una iniciativa europea creada para garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las empresas aseguradoras, además de transformar el régimen de supervisión de estas entidades y valorar el capital exigido.

Solvencia II, con el ánimo de mejorar la medición de riesgos, tanto de crédito como de liquidez, de mercado y operacional, abarca diversos ámbitos, entre los que destacan la medición de activos, pasivos y capital, por un lado, y el proceso de supervisión, por otro.

Con su participación en el plan, SegurCaixa Holding se avanza a la obligatoriedad de realizar estos cálculos, prevista para 2012.

Accesibilidad a los productos de aseguramiento y previsión social

Temas Relevantes	Actuaciones 2008	Retos 2009
Soluciones universales de aseguramiento y previsión social	<p>SegurCaixa Holding dispone de una amplia gama de productos que conforman una oferta universal de productos de aseguramiento y previsión social, tanto para clientes individuales como colectivos. Se trabaja para adaptar la oferta de productos a las necesidades y requerimientos de los clientes en cada momento.</p>	<p>Mantener la apuesta por la innovación en los productos y servicios que ofrece el Grupo, para mantener una oferta adecuada con el fin de cubrir las necesidades y expectativas de más de 3 millones de clientes.</p>
Gestión multicanal y accesibilidad	<p>SegurCaixa Holding es un grupo bancoasegurador que utiliza a la vez la multicanalidad.</p> <p>En el ámbito de clientes individuales, como complemento a la extensa red de oficinas de "la Caixa", el Grupo cuenta con la red de agentes comerciales de AgenCaixa, y con dos canales adicionales que completan un servicio abierto, accesible y personalizado: la atención telefónica y la venta a través de Internet.</p> <p>En el ámbito del negocio colectivo, el negocio se distribuye a través de un equipo interno de consultores y profesionales expertos, y de las corredurías más reconocidas y prestigiosas del mercado.</p>	<p>Seguir desarrollando la accesibilidad a los productos y servicios que ofrece el Grupo a través de la proximidad geográfica, la multicanalidad y la eliminación de barreras físicas y sensoriales.</p>

Soluciones universales de aseguramiento y previsión social

SegurCaixa Holding basa su oferta en un público heterogéneo y atiende todos los perfiles de edad, género y origen. Su objetivo es ofrecer un producto específico, adecuado a las necesidades concretas y personales que plantea cada cliente. SegurCaixa Holding dispone de una amplísima variedad de productos individuales, que en conjunto forman una oferta universal, donde la accesibilidad es una de las claves del éxito. Para comercializar su extensa cartera de productos, el Grupo dispone de diversos canales de distribución y comunicación y precios muy competitivos en toda la línea de productos de aseguramiento y previsión social.

Servicio personal, público y universal

Cada solución desarrollada desde SegurCaixa Holding nace de una necesidad y del deseo de cubrirla satisfactoriamente. Por eso, infancia, gente mayor, nuevos residentes, pymes y empresarios autónomos, y grandes empresas y corporaciones, encuentran soluciones a medida de sus necesidades.

Infancia

La Libreta Futuro es el producto estrella que SegurCaixa Holding ha creado pensando en los más pequeños y que permite que un adulto pueda realizar aportaciones para generar ahorro a favor de un menor. Financiar sus estudios o comprar un coche son algunos de los proyectos que, gracias a la Libreta Futuro, ya se pueden hacer realidad de una manera fácil y cómoda para las familias.

2. Aseguramiento y previsión responsable

Mayores

La jubilación es una de las etapas más importantes para la actividad aseguradora de SegurCaixa Holding. De manera especial, atiende la necesidad de disponer de un seguro con el que generar un capital para afrontar la jubilación con garantías, así como para complementar las pensiones recibidas de la Seguridad Social. La Pensión Vitalicia Inmediata (PVI) es la respuesta que SegurCaixa Holding propone. Se trata de un seguro de rentas especialmente diseñado para complementar la pensión pública de jubilación, beneficiándose de las mejores condiciones financierofiscales.

Nuevos residentes

Los nuevos residentes se han consolidado como un núcleo de clientes de creciente importancia dentro de la cartera de clientes de SegurCaixa Holding. SegurCaixa Repatriación y Seguringreso, los seguros de accidentes, en sus modalidades de repatriación y de cobro de remesa periódica en caso de fallecimiento o invalidez, son las propuestas del Grupo en este segmento.

Empresas

Igual que los clientes particulares, las necesidades de los profesionales autónomos y las pequeñas empresas

varían y SegurCaixa Holding está preparado para ofrecer seguros y planes de pensiones específicamente diseñados para estos colectivos. Atendiendo a los nuevos contextos económicos donde se desenvuelven las empresas, VidaCaixa Previsión Social tiene a su disposición un equipo de profesionales especializado en el diseño y gestión de seguros empresariales. Por ejemplo, VidaCaixa Salud Pymes, introducido en 2007, ha recibido una muy buena acogida tras su primer año en cartera. Este seguro de asistencia sanitaria no implica la necesidad de realizar copagos e incluye la asistencia dental, con una prima muy competitiva.

Pioneros y consolidados

Tras un primer año de éxito, SegurCaixa Holding ha consolidado el nuevo seguro PIAS. De hecho, y coincidiendo con la entrada en vigor de la reforma fiscal en 2007, la compañía aseguradora de "la Caixa" fue la primera entidad del mercado en comercializar este seguro de ahorro a través de dos productos: el Plan de Ahorro - PIAS y el Plan de Ahorro Asegurado - PIAS, que ahora acumulan cerca de 80.000 clientes.

Las necesidades de los profesionales autónomos y las pequeñas empresas varían y SegurCaixa Holding está preparado para ofrecer seguros y planes de pensiones específicamente diseñados para estos colectivos



VidaCaixa Salud Pymes, introducido en 2007, ha recibido una muy buena acogida debido a que este seguro de asistencia sanitaria no implica la necesidad de realizar copagos e incluye la asistencia dental

Gestión multicanal, atención personal

La multicanalidad es el eje sobre el que gira toda la estrategia bancoaseguradora de SegurCaixa Holding. Sustentados en una extensa red de más de 5.000 oficinas, y numerosos consultores y mediadores, estos canales realizan una gran labor para facilitar al máximo el acceso a los productos de previsión de "la Caixa".

A ellos hay que añadir la red de profesionales de AgenCaixa y dos canales adicionales más que completan un servicio abierto, accesible y personalizado: la atención telefónica y la venta a través de Internet. En conjunto, una plataforma multicanal desarrollada para cubrir la modalidad con la que el cliente se sienta más cómodo a la hora de contratar un servicio de previsión social.

AgenCaixa

Un total de 417 agentes comerciales especializados en la venta de seguros y planes de pensiones complementan y dinamizan la atención al cliente que se lleva a cabo desde la red de oficinas.

Internet

La comodidad que ofrece Internet a la hora de realizar trámites y gestiones lo sitúa como un canal privilegiado en el que apoyar la oferta de previsión social

de SegurCaixa Holding. Por eso, con el objetivo de facilitar el acceso a un público más amplio, los clientes del Grupo pueden contratar y gestionar estos servicios a través de Línea Abierta Web, el servicio de banca *on-line* de "la Caixa". En esta modalidad, los clientes pueden consultar los detalles actualizados de la composición de la cartera o la evolución de su rentabilidad.

Durante 2008, este canal ha evolucionado hacia una visión integrada del cliente, de manera que se le ofrece un servicio global que incluye la opción de compra, la consulta y la gestión en el alta de los nuevos proyectos. Es el caso, por ejemplo, del SegurCaixa Moto, dentro del apartado de particulares, o del seguro de Convenios dentro del área de pymes. Además, diversos planes garantizados se pueden contratar y gestionar a través de Internet: PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opción 7 y PlanCaixa 7 Ya.

Cajeros

Desde el año 2007, más de 8.000 cajeros repartidos por todo el territorio español ofrecen acceso a los planes de pensiones de los clientes de VidaCaixa. Una de las opciones más solicitadas hasta la fecha es la consulta de la posición global de los planes contratados y ver los movimientos detallados –entre revalorizaciones, traspasos, aportaciones, etc.



2. Aseguramiento y previsión responsable

Canal telefónico

Especialmente activado en la comercialización de SegurCaixa Auto, el acceso telefónico completa las modalidades de gestión que el Grupo ha dispuesto para sus clientes. Para dar un paso más, desde el mes de abril de 2008, el teléfono se dio de alta como nuevo canal de contratación directa en seguros de accidentes. En este caso, el objetivo era triple: aumentar las posibilidades de contratación, dar servicio a un abanico mayor de clientes y conocer las necesidades de los clientes de forma directa. De hecho, la oferta telefónica consiste en un seguro de accidentes diseñado especialmente para este canal: es un producto muy sencillo y fácil de explicar, con elevados capitales asegurados, una prima mensual muy asequible y sin controles de suscripción ni revisiones médicas, entre otras características.

Eliminación de barreras físicas y de comunicación

En un ámbito como el de la previsión social, ser accesibles es un deber y un compromiso con la sociedad. Consciente de la necesidad de facilitar el acceso a sus servicios, SegurCaixa Holding cuenta

Empresas y colectivos

En el negocio colectivo canalizado a través de VidaCaixa Previsión Social existe un primer canal, compuesto por más de 130 gestores y ejecutivos de cuentas, que presta sus servicios desde la sede central del Grupo en Barcelona y desde la sede de VidaCaixa Previsión Social en Madrid, y que se ha especializado en productos y servicios adaptados a los clientes colectivos del Grupo. Por otro lado, VidaCaixa Previsión Social trabaja con los principales agentes y corredores del mercado español y también cuenta con una red de contactos entre las principales firmas dedicadas a la mediación en este tipo de productos, integrada en la red internacional Swiss Life Network.

con el apoyo de la red financiera de "la Caixa", la más extensa del país. Esta accesibilidad geográfica se une también a su compromiso con la eliminación de las barreras físicas o sensoriales que pueden dificultar el acceso a personas con movilidad reducida o discapacidad visual.

Cota 0, accesibilidad 10

La oferta aseguradora de "la Caixa" ya está presente en las poblaciones españolas con más de 20.000 habitantes y en el 91% de las poblaciones de entre 5.000 y 20.000, donde la entidad ha extendido su red de oficinas. En todas ellas, "la Caixa" ha asumido el reto de conseguir el objetivo 'cota cero' y eliminar cualquier desnivel que pueda dificultar el acceso entre las aceras y el interior de las oficinas. Esto es ya una realidad en el 100% de las nuevas oficinas y está previsto que la accesibilidad arquitectónica cubra progresivamente la totalidad de la red.

Hay que destacar también que todos los cajeros automáticos están adaptados a personas con dificultades visuales a través de un teclado especial para operaciones habituales. Además de las funciones básicas, "la Caixa" ha preparado 2.000 dispensadores para mejorar aún más esta operativa.

Pionera en banca *on-line* accesible, la entidad ha seguido añadiendo nuevas funciones en cumplimiento de las normas del nivel AA y ha adaptado también su página web corporativa a dicho nivel de accesibilidad durante 2008.

La plataforma multicanal ha sido desarrollada para ofrecer la modalidad con la que el cliente se sienta más cómodo a la hora de contratar un servicio de previsión social

Con el objetivo de facilitar el acceso a un público más amplio, los clientes del Grupo pueden contratar y gestionar estos servicios a través de Línea Abierta Web, el servicio de banca *on-line* de "la Caixa"

Uno de los pasos más importantes para mejorar la accesibilidad a los productos de SegurCaixa Holding es la renovación de la página corporativa del Grupo, www.segurcaixaholding.com, así como la puesta en marcha de la web www.vidaCaixaPrevisionsocial.com.

Por un parte, SegurCaixa Holding ha lanzado su nueva página web con el objetivo de actualizar el diseño, ampliar contenidos y garantizar, además, el acceso a personas con discapacidad. Al mismo tiempo, se han incorporado nuevos contenidos que amplían la atención al cliente por Internet. Por ejemplo, el renovado portal cuenta con un apartado de Preguntas Frecuentes, un Glosario de Términos, el apartado Trabaja con Nosotros o una sección con indicaciones básicas sobre Cómo Comunicar un Siniestro. Todos los contenidos mantienen la imagen corporativa de SegurCaixa Holding, con un diseño actual y práctico, que facilita y prioriza el acceso a la información más relevante.

La misma apuesta de diseño está presente en la recién estrenada página web de la división VidaCaixa Previsión Social, especializada en el negocio de empresas y colectivos. En ella, los

clientes corporativos pueden encontrar de una manera clara, sencilla y detallada toda la información relativa a esta gama de productos, introduciendo, además, nuevas prestaciones para una mayor comodidad del cliente. Por ejemplo, se puede acceder a la web del 1er Foro de Comisiones de Control, basada en una plataforma de conversación pionera en el sector, en el que se debaten aspectos de interés de los miembros de las Comisiones de Control de los Planes de Pensiones de Empleo del país. El visitante puede acceder también al boletín trimestral de información que se envía en formato digital a todos los clientes y mediadores, con el que se fomenta la difusión de temas de interés social para las empresas, entre otras novedades. La web funciona además como una excelente plataforma de apoyo a una campaña de marketing viral dirigida a directivos de la gran empresa bajo el lema: *La salud de la empresa no se ve a simple vista*. A través de esta web, SegurCaixa Holding y VidaCaixa Previsión Social se han convertido en unas de las pocas entidades aseguradoras españolas con una web totalmente adaptada a los estándares que marca el Certificado de Doble Accesibilidad de la Web Accessibility Initiative (WAI) para el acceso de personas con discapacidad.

Consciente de la necesidad de facilitar el acceso a sus servicios, SegurCaixa Holding tiene el privilegio de contar con la proximidad de "la Caixa", la red financiera más extensa del país

