

# 4

## Principales hechos y proyectos del ejercicio



# Principales hechos y proyectos del ejercicio

### Los Valores de SegurCaixa Holding

En el año 2007 SegurCaixa Holding llevó a cabo una acción de suma importancia para el Grupo, denominada *Los valores de SegurCaixa Holding*: una encuesta realizada a 100 colaboradores de Servicios Centrales y AgenCaixa en Barcelona y Madrid.

El objetivo de la encuesta fue identificar cuáles eran los valores que se erigían como principios fundamentales de la empresa, es decir, los parámetros que determinan la actitud de la organización. Del estudio surgieron dos valores ya conocidos y puestos de relieve por la propia dirección del Grupo, la Confianza y la Calidad, ambos compartidos también con "la Caixa". No obstante, de las entrevistas y grupos de trabajo posteriores surgió con fuerza un nuevo valor: el Dinamismo.

De esta manera, SegurCaixa Holding establece en la actualidad estas tres características como valores esenciales de la empresa: Confianza, Calidad y Dinamismo. Confianza no sólo con los clientes, sino con los empleados y con la sociedad en general; Calidad en sus productos para satisfacer las necesidades de los clientes, gracias al esfuerzo común y la gran exigencia de todo el equipo humano del Grupo; y Dinamismo para ser proactivos, para proponer nuevas soluciones a nuevos problemas y para anticiparse a las nuevas necesidades del futuro mediante la innovación permanente.

Como estandarte de los valores que guían su actividad, SegurCaixa Holding apuesta por una adhesión total de sus trabajadores a los principios que rigen la empresa, para dar una imagen coherente y cohesionada ante los clientes, oficinas, mediadores y sociedad.

### Proyecto Thalens 2010: Gestión del Talento

SegurCaixa Holding es consciente de que el mayor activo de una empresa es su capital humano, imprescindible para ser competitivo hoy en día. Con el objetivo de potenciar y crear estrategias de gestión del talento de las personas, ha creado en el año 2008 el proyecto Thalens 2010. Esta iniciativa se ha desarrollado a partir del entorno actual, social y económico, y de los valores corporativos de SegurCaixa Holding. En ella, se ha tenido en cuenta, además, el Cuadro de Mando Integral (CMI), que recoge la estrategia del Grupo, así como el último Estudio de Clima Laboral realizado en 2007.

Con el ánimo de alcanzar la excelencia en el puesto de trabajo y reforzar el firme compromiso del Grupo con los empleados y la sociedad, el proyecto Thalens 2010 se basa en tres puntos:

- **Compromiso:** La Responsabilidad Social forma parte del propio *core business* de SegurCaixa Holding, como entidad dedicada a la Previsión Social Complementaria. Para profundizar en ello, Thalens 2010 potencia el compromiso con la sociedad, el medio ambiente, los clientes y los empleados. Así surgió el equipo Retorn, anteriormente denominado CaiFor Solidario, un grupo autónomo de integrantes de la organización que tiene como función promover diferentes proyectos en ámbitos de actuación definidos: Empleados (actos culturales, eventos deportivos, hábitos saludables, etc.), Sociedad (participación en ONG, Voluntariado Corporativo) y Medio Ambiente (colaboración con diversos organismos públicos).



Además de estas actividades, en su apartado de Compromiso, el proyecto Thalens 2010 contempla el Plan de Igualdad, que fomenta la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación de ningún colectivo. Entre las medidas que abarca este plan cabe destacar la apuesta por la conciliación de la vida laboral y familiar, puesta en práctica mediante horarios de trabajo flexibles y la reducción de jornada para afrontar el cuidado de hijos menores de diez años.

### • **Comunicación y participación:**

SegurCaixa Holding anima a sus empleados a participar en las actividades de la empresa, fomentando así una cultura participativa orientada a la innovación. A través del proyecto Innova+, el proyecto Retorn o la herramienta de comunicación e-People, los empleados pueden aportar opiniones, sugerencias e ideas relacionadas con los proyectos que desarrolla la entidad. En cuanto a la captación de talento, la empresa dedica grandes esfuerzos a promocionarse como una organización generadora de empleo de primer orden y calidad. Trabajar en SegurCaixa Holding supone disfrutar de una serie de ventajas que nacen del liderazgo que la empresa mantiene en el sector. Por eso se han establecido lazos con universidades, escuelas de negocio o consultoras del país. Además, se realizan frecuentes acciones de *branding*:

- Foros de empresa para universitarios y ferias de empleo.
- Destacadas ofertas de empleo y cuestiones de Recursos Humanos en la web del grupo.
- Sinergia con universidades para acercar el mundo laboral a los universitarios.
- Creación de galardones para reconocer la investigación en el ámbito asegurador.
- Programas de prácticas para estudiantes universitarios.

- **Formación y desarrollo:** Uno de los mayores motivos de satisfacción para los trabajadores de la empresa es la constante formación que reciben. Para SegurCaixa Holding, la capacitación de sus empleados es esencial y por eso apuesta por un aprendizaje continuo.

En este sentido, el proyecto Thalens 2010 contempla la creación de nuevos y mejores planes de formación, para que la plantilla pueda desarrollar una carrera de éxito. Para ello, cuenta con una amplia variedad de cursos, seminarios y charlas enfocados a los diferentes perfiles profesionales presentes en la entidad. SegurCaixa Holding aprovecha el talento de sus trabajadores para aprender de los grupos de trabajo que surgen durante el día a día y poder afrontar el futuro con nuevas experiencias y dinámicas de trabajo. Para que el trabajo de estos empleados sea agradable y de la máxima profesionalidad, el Grupo tiene un programa de acogida mediante el cual, cuando un nuevo trabajador se une al Grupo, un equipo de personas atiende su formación y desarrollo. Una vez estos empleados forman parte del equipo de trabajo de SegurCaixa Holding, se les ofrecen nuevos estímulos y nuevos retos y responsabilidades, como la movilidad y la promoción interna.

En definitiva, el proyecto Thalens 2010 optimiza e impulsa el talento del capital humano de SegurCaixa Holding.

### **Plan "La Calidad Somos Todos"**

En 2007, SegurCaixa Holding lanzó su plan "La Calidad Somos Todos", constituido para incrementar de manera constante la calidad de los productos y servicios que ofrece. Con este fin, se han generado multitud de proyectos, que además integran a gran parte de la plantilla del Grupo. Durante este tiempo, el plan ha abordado la modernización de la operativa y de los servicios destinados a los canales de distribución y al cliente final, la tecnología, la gestión de proveedores o la innovación. También, durante el año 2008 se han gestionado de forma directa 100 acciones concretas para la mejora del servicio en oficinas y a clientes y se han realizado reuniones de contraste con cerca de 100 empleados de la red de oficinas de "la Caixa" por todo el país. Estos datos suponen la consolidación del plan, concebido para buscar la excelencia del servicio y los productos del Grupo.



Durante el 2008, se han derivado del plan "La Calidad Somos Todos" 100 acciones para la mejora de servicio en oficinas y a clientes y se han realizado reuniones de contraste con cerca de 100 empleados de la red de oficinas de "la Caixa"

## 4. Principales hechos y proyectos del ejercicio

### Proyecto Innova+

Creado en el año 2008 y surgido como consecuencia del plan “La Calidad Somos Todos”, las ideas son la materia prima del proyecto Innova+, una iniciativa que busca fomentar la innovación y que tiene como principal objetivo inocular la innovación en el día a día de la plantilla, a través de la generación de inquietudes, la búsqueda de nuevas ideas y sobre todo su transformación en valor, implicando para ello a toda la plantilla. Este objetivo requiere un trabajo en equipo, que hay que abordar con detalle, rigurosidad y método.

Para ello se ha creado un equipo de dinamizadores del proyecto, formado por 33 personas –que integran 11 grupos, que se corresponden con las 11 líneas de innovación estratégicas para la organización– y que ha recibido una formación específica.

Durante 2008 se han recibido más de 800 ideas de empleados del Grupo y también

de la red de oficinas de “la Caixa”, a partes iguales. Todas las propuestas se analizan y se estudian para certificar su viabilidad y convertirlas en valor y resultados. Al finalizar el año, un 15% del total de las ideas recibidas ya están implantadas o en fase de implantación.

Además de la captación de ideas por parte de los empleados, desde el proyecto Innova+ también se han llevado a cabo diversas acciones de promoción, que tienen por objetivo generar atracción e interés por la iniciativa. En este sentido, se han colocado pósters relacionados con el proyecto en todas las instalaciones de SegurCaixa Holding, se ha actualizado constantemente la información del portal en la Intranet y se han mantenido reuniones de presentación de este proyecto, que tiene vocación de permanencia a largo plazo, en todas las delegaciones de AgenCaixa repartidas por el país y en todos los departamentos de los Servicios Centrales de Madrid y Barcelona.

**Durante el 2008 se han recibido más de 800 ideas de empleados del Grupo y de la red de oficinas de “la Caixa”, al finalizar el año, el 15% del total de las ideas recibidas ya están implantadas o en fase de implantación**



### El Cuadro de Mando Integral (CMI)

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta que organiza y facilita el seguimiento de los objetivos de SegurCaixa Holding en cuatro grandes perspectivas: clientes, procesos, finanzas y personas. Con una experiencia de más de nueve años, el CMI se ha convertido en un instrumento esencial para la empresa.

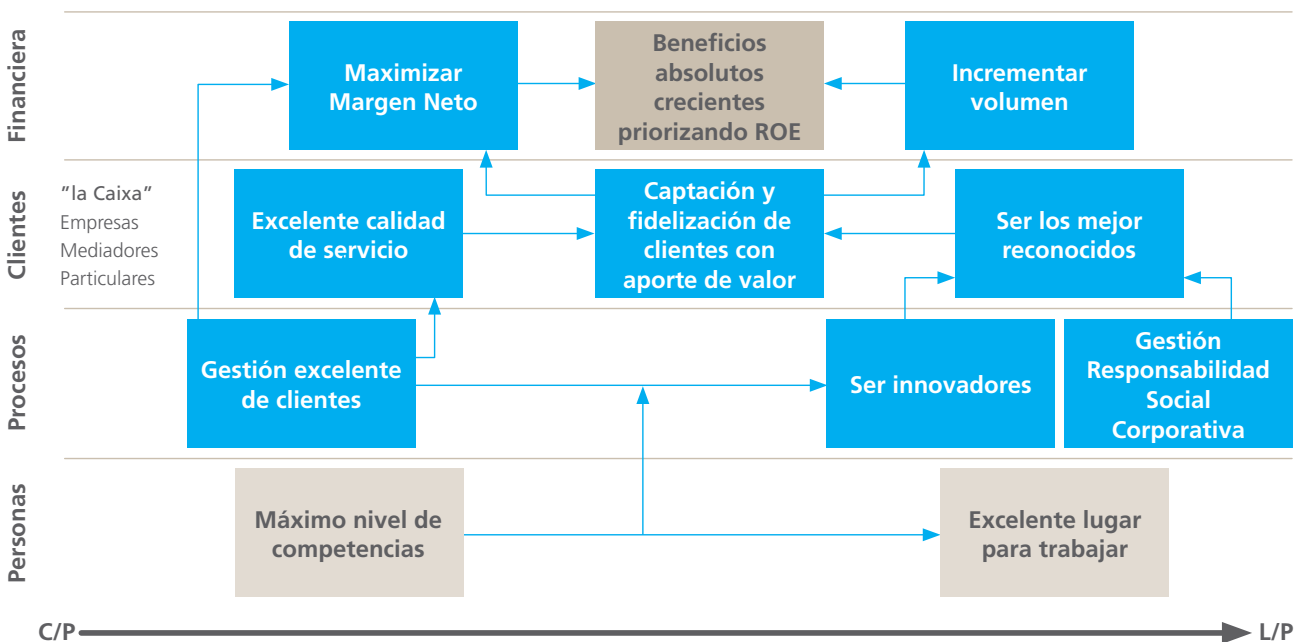
En este sentido, más de 300 indicadores hacen posible la monitorización trimestral de los objetivos generales y concretos de cada departamento o área. Estos resultados son analizados por el Comité de Dirección, el cual, si lo cree oportuno, puede tomar decisiones de acuerdo con el Mapa Estratégico del Grupo y basándose en la evolución de la compañía. El CMI es, además, un elemento de comunicación entre el Comité de Dirección y los empleados, ya que cada trimestre se comunica a la plantilla cuáles han sido los resultados de dicho seguimiento.

### Pensions Caixa 30, Mejor Fondo de Pensiones Español

El pasado año 2008, el Fondo de Pensiones de los empleados de "la Caixa", gestionado por VidaCaixa, fue premiado como el mejor fondo de pensiones español de empleo por la revista IPE (*Investment & Pensions Europe*). En la octava edición de sus premios anuales a la industria europea de Fondos de Pensiones, IPE reconoció la calidad de Pensions Caixa 30, el Plan de Pensiones de Empleo de los trabajadores de "la Caixa", que cuenta con 28.000 partícipes, 4.000 beneficiarios y un patrimonio que ronda los 3.700 millones de euros.

La revista destacó los principios que han regido la gestión del Fondo desde su nacimiento, valorando el ánimo de lograr el máximo rendimiento de las contribuciones y, por tanto, de las pensiones, todo ello con un nivel de riesgo adecuado. La política de inversiones del Fondo se basa en la diversificación geográfica y por tipos de activos, inversión socialmente responsable, control de la relación entre riesgo y rentabilidad, y multigestión a través de agentes internacionales de reconocido prestigio.

Mapa estratégico del Grupo SegurCaixa Holding



## 4. Principales hechos y proyectos del ejercicio

### Servicio de Atención Telefónica

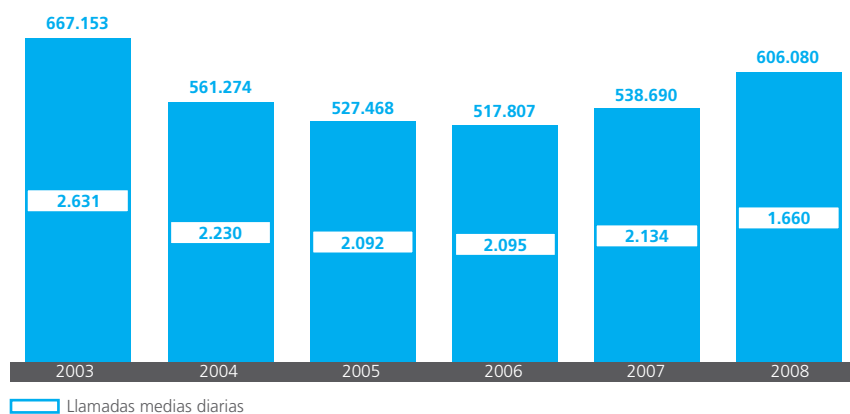
El Servicio de Atención Telefónica de SegurCaixa Holding brinda todo tipo de información a las oficinas de "la Caixa" y a los clientes del Grupo. Todos los integrantes del equipo gozan de un gran conocimiento sobre los productos y servicios del Grupo, así como de las últimas aplicaciones informáticas y herramientas de gestión especializadas que facilitan su tarea, reforzando la alta profesionalidad de su servicio. Durante 2008, el servicio atendió un total de 606.080 llamadas, lo que supone una media diaria de 1.660 llamadas entrantes.

### Actualización de las páginas web corporativas del Grupo

Durante 2008, el Grupo SegurCaixa Holding ha realizado reformas importantes en sus plataformas de comunicación en Internet. En concreto, el Grupo ha actualizado su página web corporativa y ha creado una página autónoma para VidaCaixa Previsión Social, con el objetivo de estrechar las vías de comunicación con sus clientes y los profesionales del sector.

El nuevo diseño de ambas páginas se adapta perfectamente a la imagen corporativa del Grupo, para que clientes individuales y colectivos tengan una percepción integrada

### Número de Llamadas al Servicio de Atención Telefónica



y coherente de todas sus webs. Ambas páginas [www.segurcaixaholding.com](http://www.segurcaixaholding.com) y [www.vidacaixaprevisionsocial.com](http://www.vidacaixaprevisionsocial.com), cuentan con la certificación de Doble Accesibilidad, emitida por la *Web Accessibility Initiative*, que garantiza un fácil acceso por parte de personas con discapacidad.

Algunas de las novedades de estas páginas son, en el caso de SegurCaixa Holding, la incorporación de nuevos contenidos para mejorar el servicio y asesoramiento al cliente mediante Internet, como por ejemplo la sección de *Preguntas Frecuentes*, indicaciones sobre *Cómo comunicar un siniestro* o un *Glosario de Términos*. También se ha ampliado la información sobre la empresa, para aumentar la transparencia, y se ofrece, de manera más clara, la posibilidad de trabajar para el Grupo en la sección *Trabaja con nosotros*.

En cuanto a la página web de VidaCaixa Previsión Social, en ella los clientes corporativos pueden encontrar, de una manera clara, sencilla y detallada, toda la

información relativa a la gama de productos ofertados, introduciendo, además, nuevas prestaciones para una mayor comodidad de los usuarios. En este sentido, la web incluye un glosario de términos reales de productos adaptados a las necesidades de diversos clientes y el cuadro médico del VidaCaixa Salud. El visitante puede acceder también al boletín trimestral de información que se envía en formato digital a todos los clientes y mediadores, fomentando la difusión de temas de interés social para las empresas. La web funciona, además, como una excelente plataforma de apoyo a una campaña de marketing viral dirigida a directivos de grandes empresas bajo el lema: *'La salud de la empresa no se ve a simple vista'*.

### Línea Abierta Web

La comodidad que ofrece Internet a la hora de realizar trámites y gestiones la 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

**SegurCaixa Holding ha incorporado nuevos contenidos para mejorar el servicio y asesoramiento al cliente mediante Internet, como por ejemplo la sección de Preguntas Frecuentes**



## 4. Principales hechos y proyectos del ejercicio

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 contratación y consulta. Es el caso, por ejemplo, de SegurCaixa Moto, dentro del apartado de particulares, o de SegurCaixa Convenios, dentro del área de Pymes. Además, diversos planes de pensiones garantizados se han podido contratar y gestionar a través de Internet: 'PlanCaixa 6 Plus', 'PlanCaixa Opción 7' y 'PlanCaixa 7 Ya'.

### SegurCaixa Auto cumple un año

El 16 de abril de 2008 se cumplió un año de la entrada de SegurCaixa Holding en el ramo de los seguros de autos y SegurCaixa Auto celebraba su primer aniversario lleno de vitalidad.

Durante el ejercicio 2008 se han lanzado diversas campañas comerciales concebidas para dinamizar la comercialización de SegurCaixa Auto y, a la vista de los resultados, fueron exitosas, pues se cerró el año con más de 95.000 vehículos asegurados en la gama de seguros de autos.

Además de las promociones, en 2008 se inició la construcción de la red de talleres colaboradores de chapa y pintura. Con estos centros se ha llegado a un acuerdo por el cual los clientes podrán tener un trato preferente en la reparación o mejora de su vehículo. El servicio a los clientes en estos centros se basa en la prioridad de atención, servicio de recogida y entrega del vehículo dentro de la misma localidad, limpieza del vehículo antes de devolverlo, servicio 24 horas,

etc. Un conjunto de servicios que aseguran la plena satisfacción de los clientes que gozan de las prestaciones de SegurCaixa Auto.

Además, cabe destacar que en el Front de Siniestros se ha avanzado en rapidez y meticulosidad en el asesoramiento de los clientes que comunican un siniestro mediante la utilización de la herramienta Google Maps. Los mapas del programa informático permiten encontrar ágilmente la ubicación del cliente e indicarle cuáles son los talleres más cercanos a su posición.

### Nace el nuevo SegurCaixa Moto

En septiembre de 2008, SegurCaixa Holding inició su andadura en el negocio de los seguros para motocicletas con el nuevo SegurCaixa Moto, que completa así la oferta aseguradora del Grupo en materia de vehículos propios. SegurCaixa Moto asegura la máxima calidad a unos precios competitivos y se puede contratar en tres modalidades: terceros, terceros con robo e incendio, y todo riesgo con franquicia, estas dos últimas sólo disponibles para motos nuevas.

Entre las prestaciones que ofrece el producto cabe destacar el compromiso con la puntualidad en el servicio de asistencia en carretera, con un tiempo de espera máximo de una hora, la libre elección de taller, incluidos los de marca, así como el servicio gratuito de asistencia telefónica para consultas mecánicas y médicas. Además, uno de los aspectos diferenciadores del seguro es la indemnización en caso de siniestro total, que en las motocicletas con menos de un año de antigüedad es de un 100% del valor, y un 100% del valor de mercado para las motocicletas de más de un año.

El producto se puede contratar a través de las oficinas de "la Caixa", mediante el servicio de Línea Abierta web y también por teléfono.





### Integración de los Fondos Adquiridos a Morgan Stanley

Fruto de la adquisición del negocio de Morgan Stanley, VidaCaixa se ha empleado a fondo para la migración e integración de sus fondos de pensiones: 27 nuevas entidades, 68 planes y valores liquidativos, 40 carteras de inversiones, 650 millones de patrimonio y 84.858 partícipes.

El proyecto de migración ha sido un reto para todos, pero ha posibilitado el enriquecimiento profesional de aquéllos que han intervenido, y se ha conseguido, una vez más, de manera exitosa y en un corto plazo de tiempo. Se trata de la tercera vez que SegurCaixa Holding realiza un proceso de integración en los últimos tiempos, y al éxito de éste ha contribuido, sin lugar a dudas, todo el aprendizaje acumulado de ocasiones anteriores.

