

El Grup CaiFor amplia el seu marc d'activitat i es converteix en un operador global d'assegurances

SEGURCAIXA LLANÇA LA NOVA ASSEGURANÇA D'AUTOMÒBILS "SEGURCAIXA AUTO"

- Amb aquesta iniciativa, CaiFor es converteix en el primer grup bancassegurador que llança una assegurança d'automòbil pròpia.
- El nou SegurCaixa Auto, dissenyat per ser comercialitzat a través d'una estratègia multicanal, es posiciona com el producte més complet en cobertures del mercat.
- El producte ofereix un preu molt competitiu i la possibilitat de pagament mensual de la prima.
- El llançament de SegurCaixa Auto suposa una inversió de 12 milions d'euros i l'objectiu previst apunta a aconseguir 300.000 automòbils assegurats en els propers cinc anys.



SegurCaixa, la companyia d'assegurances de no vida del Grup CaiFor, participat per "la Caixa" i pel grup belgaholandès Fortis, llança el proper 16 d'abril el nou **SegurCaixa Auto**, una assegurança d'automòbil que es comercialitzarà a través de la xarxa d'oficines de "la Caixa", així com per mitjà d'Internet, mitjançant el servei de Línia Oberta Web de "la Caixa", i per telèfon.

L'objectiu d'aquest llançament és oferir un producte que proporcioni àmplies cobertures i gaudeixi d'un alt nivell de qualitat de servei, igual que la resta de productes de CaiFor, de manera que transmeti les qualitats de garantia, solvència i tracte personalitzat de "la Caixa".

CaiFor aposta per convertir-se en un operador global d'assegurances

El llançament de la nova assegurança d'automòbil de SegurCaixa obeeix a la voluntat del Grup CaiFor de convertir-se en un operador global d'assegurances, ja que completa l'actual oferta de productes per a les famílies donant resposta a totes les seves necessitats en matèria d'estalvi, previsió i protecció.

Actualment CaiFor, integrat per les societats SegurCaixa –companyia d'assegurances de no vida– i VidaCaixa –companyia d'assegurances de vida i plans de pensions–, és un grup líder en previsió social complementària a Espanya. El Grup comercialitza assegurances de vida i plans de pensions per a particulars i per a empreses i institucions, i acumula recursos gestionats totals per un valor superior als 26.500 milions d'euros. El Grup dona servei a prop de 3 milions de clients particulars i 16.000 clients corporatius.

A més de les assegurances de vida i els plans de pensions, l'oferta del Grup es completa amb assegurances de salut, d'atur, d'accidents i una àmplia gamma d'assegurances de la llar (multirisc de la llar, assegurances d'immobles i de la construcció).

Així mateix, en els darrers anys CaiFor ha desenvolupat intensament productes per al segment de pimes i autònoms, com ara les assegurances de baixa laboral o d'accidents, així com per al segment de nous residents, com l'assegurança de repatriació i la d'accidents de pagament de rendes.

Amb el llançament del nou **SegurCaixa Auto**, CaiFor es converteix en el primer grup bancassegurador que llança una assegurança d'automòbil pròpia, ja que la resta d'entitats bancasseguradores que operen en el mercat comercialitzen assegurances d'altres entitats asseguradores.

Amb aquest pas tan important, el Grup es vol convertir en una entitat de referència en el mercat assegurador d'automòbils, negoci amb un gran pes dins del sector assegurador espanyol, amb més de 20 milions de pòlisses i un volum de primes contractades superior als 12.200 milions d'euros, el 23% de les primes totals del sector assegurador i el 41% de les primes del ram de no vida. El 2006 i segons dades d'ICEA, l'assegurança de l'automòbil va aportar el 35% del benefici del sector assegurador.

300.000 automòbils assegurats a un termini de cinc anys

La inversió total prevista per aquest projecte de llançament de l'assegurança d'automòbils de SegurCaixa serà de 12 milions d'euros, xifra que inclou l'equip específic de persones que gestionarà aquest ram, així com el desenvolupament dels sistemes d'informació i tecnologies associades, i les accions comercials i de marketing.

Amb anterioritat al llançament del **SegurCaixa Auto**, s'ha dut a terme un important esforç per donar a conèixer el producte i les seves cobertures a la xarxa comercial de "la Caixa". L'objectiu inicialment definit per SegurCaixa és aconseguir 300.000 automòbils assegurats durant els propers 5 anys. Amb aquestes previsions comercials es preveu obtenir beneficis en aquesta àrea de negoci l'any 2009.

En aquest sentit, en el disseny d'estratègia comercial de CaiFor per al 2007, el **SegurCaixa Auto** és un dels productes que tindran més protagonisme, per a la qual cosa es durà a terme una campanya comercial als mesos de maig i juny, així com un seguiment comercial específic al llarg de l'any.



Creació d'una subdirecció específica, amb un equip de llarga trajectòria i experiència en l'assegurança de l'automòbil

El projecte per al llançament de la nova assegurança d'automòbils de SegurCaixa es va iniciar formalment al juny del 2006, amb la creació d'una subdirecció específica, dins de l'estructura organitzativa de CaiFor, liderada per Edward Condie, professional amb més de 20 anys d'experiència en el sector assegurador a Espanya, que ha treballat en companyies com Regal Insurance o Génesis.

En aquell moment, SegurCaixa va sol·licitar l'autorització per operar en aquest nou ram a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, i es va iniciar el disseny del producte i dels sistemes d'informació per a la seva comercialització, així com per a la gestió de sinistres.

Progressivament es va anar creant un equip específic tant des del punt de vista tècnic com de gestió de sinistres, amb professionals de solvència contrastada en el sector assegurador. Actualment, els integrants de la Subdirecció d'Assegurances d'Automòbils del Grup CaiFor són Ana Pérez, directora d'àrea i responsable de la gestió de sinistres; Joan Antoni Carbonell, responsable de la gestió de sinistres de danys materials; Carlos Benítez, responsable de la gestió de xarxes externes (xarxa pericial i tallers); José Antonio Ochoa, responsable de la plataforma de declaració de sinistres, i Sonia Gras, responsable de la gestió de la venda i la postvenda.



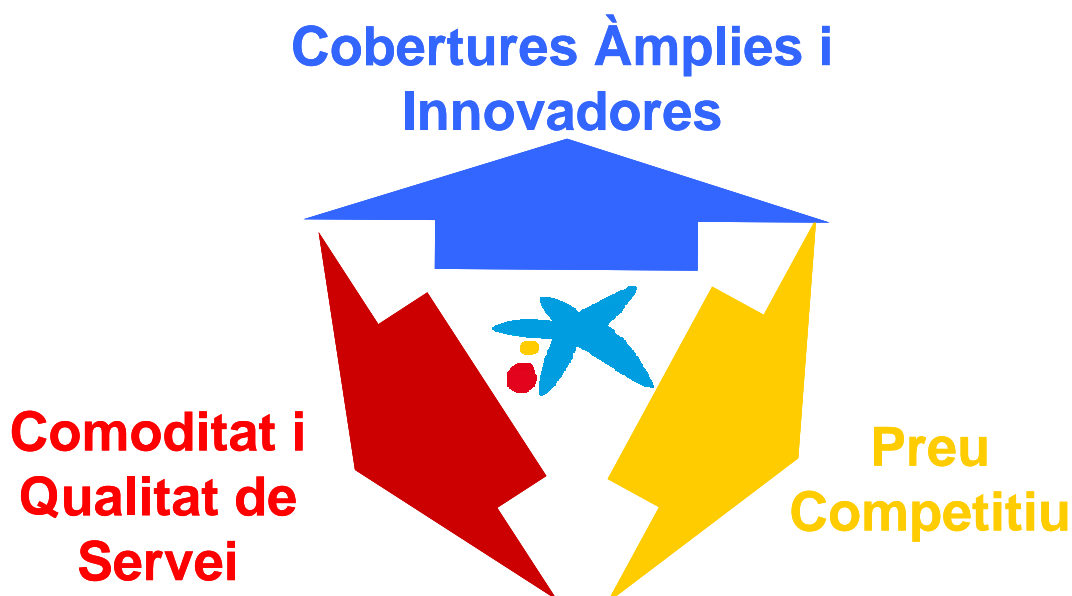
A la foto, d'esquerra a dreta: José Antonio Ochoa, Carlos Benítez, Sonia Gras, José Antonio Iglesias, Ana Pérez, Edward Condie i Joan Antoni Carbonell.



Aquest equip, liderat per Edward Condie i totalment coordinat amb la Subdirecció Comercial i de Màrqueting que dirigeix José Antonio Iglesias, ha treballat de manera intensa juntament amb les diferents Subdireccions del Grup (àrees tècnica, jurídica, de sistemes d'informació, de formació i de recursos humans) per dur a terme aquest projecte.

Al llarg del procés de definició de l'oferta de valor, s'ha tingut sempre en compte l'opinió de la xarxa comercial i dels clients finals, mitjançant panels i enquestes que han permès verificar cada avanç del projecte per assegurar que es complien les expectatives de cobertures, qualitat i servei d'acord amb el nivell d'exigència del Grup "la Caixa" i dels actuals productes i serveis del Grup CaiFor.

En aquest sentit, s'ha volgut assegurar que el nou **SegurCaixa Auto** complís 3 eixos de valor: cobertures àmplies i innovadores, un preu competitiu, i comoditat i qualitat de servei.



1. COBERTURES ÀMPLIES I INNOVADORES

Oferta de 3 modalitats diferents, per tal de donar resposta a les diverses necessitats dels clients



El nou **SegurCaixa Auto** és un producte innovador i competitiu, dissenyat especialment per als vehicles d'ús particular: turismes, monovolums, 4x4 i furgonetes d'ús particular. A aquesta oferta de productes s'hi afegirà, en una segona fase, una assegurança específica per donar cobertura a motocicletes i ciclomotors.

En el seu llançament, **SegurCaixa Auto** s'oferirà en 3 modalitats diferents:

- **Tercers amb vidres**: modalitat d'assegurança que ofereix les cobertures de responsabilitat civil obligatòria exigides per la Llei sobre Responsabilitat Civil i Assegurança en la Circulació de Vehicles de Motor, incloent-hi a més les cobertures de responsabilitat civil voluntària fins a 50 milions d'euros, cobertura d'accidents del conductor fins a 30.000 euros, cobertura de defensa penal i reclamació de danys, assistència en viatge, gestió de multes i pèrdua de punts, i cobertura de vidres.
- **Tercers ampliada**: Modalitat d'assegurança que, partint de la modalitat anterior, afegeix cobertures de robatori i incendi.
- **Tot risc**: Modalitat d'assegurança que inclou totes les cobertures de la modalitat de tercers ampliada, més la garantia de danys propis, garantia que s'ofereix amb franquícia o sense (la franquícia pot ser de 200 euros, 300 euros o 600 euros).

Les tres modalitats de **SegurCaixa Auto** ofereixen als clients la possibilitat de contractar dues cobertures addicionals: la opció de disposar d'un vehicle de substitució en cas d'accident, robatori o intent de robatori, així com la possibilitat d'ampliar els capitals d'accidents del conductor fins a 60.000 euros.

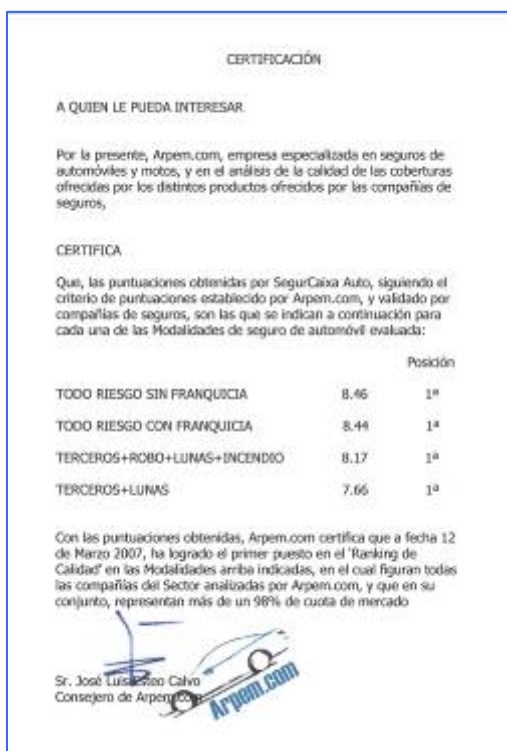
Oferta: Modalitats de Contractació i Garanties

Tercers amb Vidres	★ Tercers Ampliada	★ Tot Risc (*)
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilitat Civil Obligatòria • Responsabilitat Civil Voluntària • Accidents del Conductor • Defensa Penal i Reclamació Danys • Assistència en Viatge • Gestió de multes i pèrdua de punts • Vidres 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilitat Civil Obligatòria • Responsabilitat Civil Voluntària • Accidents del Conductor • Defensa Penal i Reclamació Danys • Assistència en Viatge • Gestió de multes i pèrdua de punts • Vidres • Robatori • Incendi 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilitat Civil Obligatòria • Responsabilitat Civil Voluntària • Accidents del Conductor • Defensa Penal i Reclamació Danys • Assistència en Viatge • Gestió de multes i pèrdua de punts • Vidres • Robatori • Incendi • Danys Propis (*)
Garanties Opcionals <ul style="list-style-type: none"> • Vehicle de substitució • Capitals d'accidents del Conductor 		

(*) Sense franquícia o amb franquícia de 200, 300 o 600 euros.



SegurCaixa Auto és valorat com l'assegurança amb millors cobertures del mercat



D'acord amb la valoració de l'empresa Arpem.com (www.arpem.com), especialitzada en l'estudi i la comparació d'assegurances d'automòbils a Espanya, **SegurCaixa Auto** obté el primer lloc del mercat espanyol en qualitat de les seves cobertures, en totes les seves modalitats. Aquesta valoració és especialment significativa si tenim en compte que la comparativa efectuada per Arpem.com inclou la pràctica totalitat de les companyies del sector assegurador espanyol, les quals representen el 98% de quota de mercat.

En aquest sentit, destaquen com a diferencials les tres cobertures següents:

- **Pèrdua o sinistre total:** En cas de sinistre total, quan el vehicle no té més de dos anys d'antiguitat, s'indemnitza a valor de nou. Si té més de dos anys d'antiguitat, destaca com a element diferencial de **SegurCaixa Auto** el fet que s'indemnitza a valor de mercat real (valor basat en fonts contrastables pel client i publicat en revistes i a Internet), a diferència d'una pràctica habitual del mercat assegurador d'indemnitzar pel valor venal, sensiblement inferior al valor de mercat d'un cotxe equivalent al que posseïa el client. Fins i tot, si el client ho requereix, SegurCaixa l'informarà sobre on pot adquirir un vehicle de característiques semblants dins de la seva província al valor de mercat proposat per la companyia, prenent com a referència el vehicle que tenia.
- **Cobertura dels accessoris de sèrie o opcionals:** **SegurCaixa Auto** inclou, sense sobreprima i sense necessitat de declaració expressa per part del client, tots els accessoris, de sèrie o opcionals, instal·lats pel fabricant. Amb aquesta garantia es pretén que el client tingui la tranquil·litat que els elements opcionals i accessoris estan explícitament inclosos en cas de sinistre, sense necessitat d'efectuar-ne una declaració exhaustiva en el moment de la contractació de l'assegurança. A més, un altre aspecte diferencial és el fet que **SegurCaixa Auto** cobreix els accessoris no instal·lats pel fabricant fins a un màxim de 1.500 euros, així com els danys produïts a equipatges i objectes personals fins a un màxim de 500 euros.



- Vehicle de substitució des del primer dia: Aquesta garantia opcional ofereix, en cas de danys per accident, robatori o intent de robatori, la possibilitat de poder disposar d'un vehicle de substitució des del primer dia, sempre que la durada de la reparació superi les 24 hores i mentre duri la immobilització o reparació del vehicle, amb un màxim de 7 dies.

Altres cobertures especialment rellevants de **SegurCaixa Auto** són les relatives a l'assistència en viatge, que inclouen:

- Assistència al vehicle des del Km. 0, és a dir, des del domicili del client.
- Assistència per falta de combustible, obtenció i enviament de claus de recanvi en cas de pèrdua, i canvi de pneumàtics per punxada, robatori o vandalisme.
- Assessoria mecànica telefònica les 24 hores del dia, 365 dies l'any.
- Assistència en viatge a les persones en cas d'accident o malaltia sobtada.
- Servei de consulta mèdica telefònica amb cobertura les 24 hores del dia, 365 dies l'any.
- Gestió de multes per infracció o accident, així com el reembors del curs de seguretat viària exigit per llei en cas de pèrdua total o parcial de punts.
- Assistència mèdica urgent en viatge a tot el món.

2. PREU COMPETITIU

SegurCaixa Auto ha estat concebut per oferir les millors prestacions en termes de preu i confiança

El posicionament en preu del nou **SegurCaixa Auto** ha estat especialment analitzat per aconseguir que l'assegurança fos un producte competitiu. En aquest sentit, la tarificació s'ha centrat a aconseguir un preu d'acord amb les prestacions que s'ofereixen, de manera que sigui més competitiu com millor sigui l'historial de sinistralitat del client i major el seu nivell d'experiència.

Així mateix, el sistema de tarificació inclou un sistema bonus-malus que permet assolir fins a un 60% de bonificació en funció del número de sinistres imputables, considerant com a imputables aquells sinistres que afecten a les garanties de responsabilitat civil en què la culpa sigui del conductor assegurat o els sinistres amb danys propis en els quals no hi hagi un tercer responsable.



3. COMODITAT I QUALITAT DE SERVEI

Disseny de producte que premia la comoditat i la senzillesa a l'hora de contractar-lo, amb un enfocament totalment multicanal

Uns dels avantatges del nou **SegurCaixa Auto** serà que el client podrà escollir entre contractar l'assegurança a l'oficina de "la Caixa", per Internet (a través del servei de Línia Oberta Web de "la Caixa") o per telèfon, amb la possibilitat d'alternar aquests tres canals en tot el procés tant de contractació com de postvenda (pot sol·licitar informació en un canal i contractar l'assegurança en un altre, etc.).

En el disseny del producte s'ha volgut potenciar la senzillesa a l'hora de contractar-lo, sol·licitant la mínima informació necessària al client a fi d'aconseguir un temps de simulació molt reduït. Així mateix, en cas de contractació, només se sol·licitarà al client la còpia del rebut de la prima d'assegurança satisfeta a l'entitat on té assegurat el vehicle amb anterioritat a la contractació.

SegurCaixa Auto permet el pagament mensual de la prima

Destaca com a element diferencial de **SegurCaixa Auto** el fet de permetre al client escollir entre un pagament de prima anual, semestral, trimestral o bé mensual. Amb això es permet al client fer front de la manera més còmoda possible al cost de l'assegurança.

Així mateix, SegurCaixa oferirà als seus clients la possibilitat d'obtenir una cotització de preu de l'assegurança, ja sigui a través de la seva oficina o mitjançant Internet o per telèfon, amb el compromís de mantenir-la vigent durant un termini de 90 dies, en el transcurs dels quals podrà procedir a la contractació del producte sense necessitat de reintroduir les dades aportades.

Adicionalment, la xarxa comercial o el client podran efectuar ordres de contractació diferides en el temps, de manera que es podrà sol·licitar la contractació de **SegurCaixa Auto** fins a 6 mesos abans de la data d'entrada en vigor de l'assegurança.



La qualitat de servei, un aspecte estratègic

D'entre els diferents aspectes de **SegurCaixa Auto**, i com és habitual en tots els productes i serveis del Grup CaiFor, s'ha posat un èmfasi especial en els aspectes relatius a la qualitat de servei. En aquest sentit, s'ha primat el fet que el producte oferís àmplies cobertures, expressades de manera molt clara.

Així mateix, s'han definit procediments de gestió de sinistres amb exigents nivells de qualitat de servei tant en l'atenció telefònica com en els terminis de tramitació de sinistres i que inclouen en alguns casos l'avançament de les indemnitzacions als assegurats o beneficiaris. Així, per exemple, en cas de danys materials, quan el cost del sinistre hagi de ser pagat per la companyia asseguradora contrària, SegurCaixa anticiparà l'import de la indemnització; així mateix, en cas de mort de l'assegurat, s'anticiparan 3.000 euros als beneficiaris per atendre les despeses derivades de la defunció.

SegurCaixa aprofitarà l'experiència adquirida en la gestió de sinistres de la llar, el volum dels quals va superar els 120.000 el 2006 i es van tramitar oferint un alt nivell de qualitat en el servei, amb la qual cosa la companyia es va situar com a líder del mercat en aquest aspecte.¹

Lliure elecció de taller i compromís d'assistència en 60 minuts

Destaquen com a elements associats a la qualitat de servei la possibilitat per part del client d'escollir el taller de reparació que li mereixi més confiança, incloent-hi concessionaris oficials, i, en el cas de l'assistència en viatge, el compromís d'assistència en carretera en menys de 60 minuts. En cas d'incompliment d'aquest compromís per part de la companyia, es compensaria l'assegurat amb Punts Estrella de "la Caixa", xecs gasolina o altres serveis per un valor de 40 euros.

Dins d'aquesta preocupació permanent per la qualitat de servei, SegurCaixa preveu, com ja fa en el cas d'altres productes i serveis del Grup, un seguiment permanent del nivell de servei ofert mitjançant la realització d'enquestes de satisfacció als clients afectats per un sinistre o que hagin d'utilitzar els serveis de la pòlissa.

¹ Resultats obtinguts en un estudi d'ICEA sobre la satisfacció dels clients amb sinistre de la llar, efectuat entre 16 de les 35 primeres companyies espanyoles.



El Grup CaiFor:

El Grup CaiFor, holding assegurador participat per "la Caixa" i Fortis, és la primera entitat del país en termes de recursos gestionats en productes de Previsió Social Complementària, plans de pensions i assegurances de vida, amb un volum de recursos superior als 26.500 milions d'euros. Addicionalment, l'oferta del Grup es completa amb assegurances de salut, assegurances d'atur, assegurances d'accidents i una àmplia gamma d'assegurances de la llar. La base de clients individuals del Grup s'acosta als 3 milions de clients i el 2006 el resultat net obtingut va ser de 130 milions d'euros.

Abril de 2007