



6

Projectes de futur

En línia amb el que estableix el Pla Estratègic 2011-2015, VidaCaixa Grup té entre les seves prioritats convertir-se en un model de distribució universal que permeti arribar a tots els clients, a través de tots els canals existents en el mercat.

Aquestes prioritats es concreten en els següents eixos d'actuació:

- Intens ritme de llançament de nous productes per a nous canals i segments que donin respostes, mitjançant una atenció constant, a les necessitats dels clients per desenvolupar els productes i serveis més adequats.
- Reforçament del lideratge en previsió social complementària i en salut.
- Desenvolupament del negoci de no vida (multiriscos empresa, etc.), especialment pel que fa a nous rams.
- Èmfasi en la qualitat de servei i en la fidelització dels clients de VidaCaixa Grup.
- Ultimar amb èxit, en el primer semestre del 2011, la implementació de prop de 20 projectes que conformen el procés d'integració de la nova VidaCaixa Grup, amb l'objectiu de millorar l'eficiència i l'operativitat de l'organització.
- Finalització de projectes transversals claus per a la millora de l'eficiència i l'operativitat del Grup.
- Inici de l'aliança estratègica amb Mutua Madrileña, que inclou un acord comercial per a la distribució en exclusiva i de manera indefinida dels productes de rams de no vida de VidaCaixa Adeslas, a través de la xarxa d'oficines de "la Caixa" i dels altres canals de la companyia.
- Venda associada: amb la integració d'Adeslas, VidaCaixa accedeix a un nou i ampli univers de canals i clients.
- Atenció a les necessitats específiques de cadascun dels diversos segments de clients, enfortint l'oferta especialitzada per al segment de pimes i autònoms, que ha permès obtenir els excepcionals creixements aconseguits.
- Per acabar, desenvolupament de productes dirigits al segment de renda alta.



L'excel·lència en el servei al client, la innovació en nous productes i la multicanalitat són els pilars que continuaran vertebrant la relació del Grup amb els seus clients

Per fer tot això, VidaCaixa Grup continuarà actuant segons els valors corporatius –confiança, qualitat, dinamisme i proximitat–, a fi d'aconseguir els objectius d'expansió i creixement amb equilibri, solvència i rendibilitat.

L'aposta per l'excel·lència en el servei al client, la innovació en el desenvolupament de nous productes i el compromís per facilitar-ne l'accessibilitat a través de múltiples canals presencials i tecnològics, són els pilars que continuaran vertebrant la relació de VidaCaixa Grup amb els seus clients en el futur, tal com ha estat des de la seva gènesi fa més de 100 anys.

En l'àmbit de la innovació, l'objectiu és completar la gamma de productes a través de l'observació de les necessitats dels clients, per tal de dissenyar els productes i serveis que millor les cobreixin a cada moment. En aquest sentit, l'atenció a les necessitats dels clients particulars vinculades al seu assegurança personal i patrimonial, i en la seva planificació financera de cara a la jubilació, així com el desenvolupament de solucions per a grans empreses oferint les millors prestacions i la màxima qualitat en el servei, seran els principals eixos d'actuació.

Finalment, la ferma aposta de VidaCaixa Grup per millorar en l'acompliment responsable continuarà sent una constant. Aconseguir que el Grup sigui cada dia un millor lloc per treballar; mantenir integrada la responsabilitat corporativa i la sostenibilitat en l'estratègia i en el negoci; contribuir al desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient, i intensificar el diàleg i la comunicació amb els diversos grups d'interès, continuaran formant part de l'agenda de prioritats del Grup.

