3

Qualitat en el servei als clients

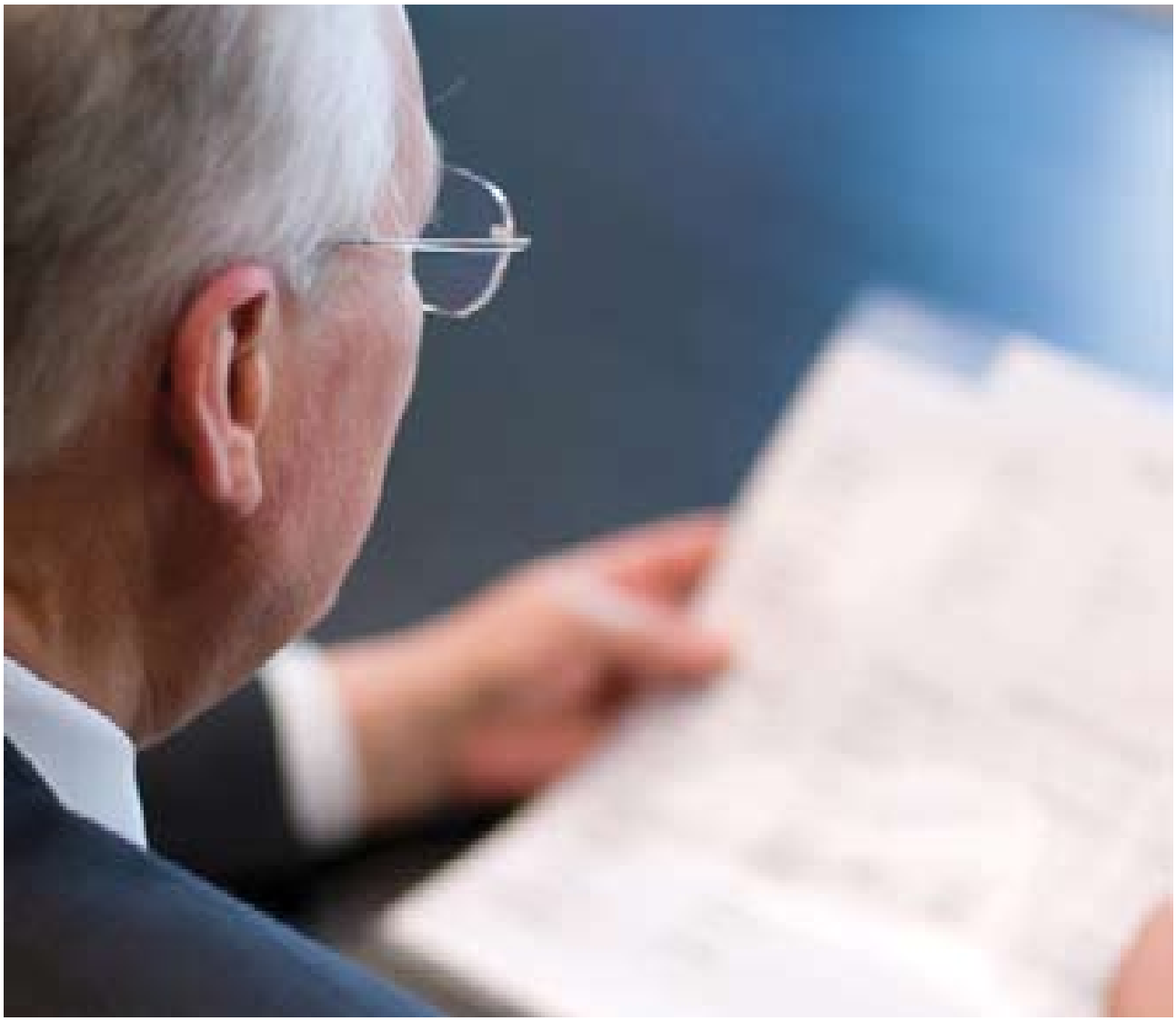
SegurCaixa Holding
Grup Assegurador

El client: centre de l'organització

149.382 persones i 8.687 empreses i organismes s'han sumat a la xarxa de clients de SegurCaixa Holding el 2009

Més de 3,4 milions de persones de tot el territori nacional confien en la gestió de SegurCaixa Holding. Una extensa cartera de clients que creix cada any –un 5% respecte a l'exercici anterior– i la principal característica de la qual és la seva fidelitat. En total, 149.382 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2009, mantenint-se d'aquesta manera el creixement progressiu que ha registrat la companyia des de la seva creació el 1992.

En el segment de clients corporatius, 45.687 empreses i organismes han dipositat la seva confiança en SegurCaixa Holding el 2009. D'aquest total, bona part corresponen a pimes, un col·lectiu pel qual el Grup està apostant de manera molt decidida durant els últims exercicis. En l'àmbit de les grans corporacions i col·lectius, hi ha 20 companyies que formen part de l'Íbex 35, 734 multinacionals i 157 organismes públics.



Seguretat i transparència en la relació amb els clients

La confiança és un dels tres valors corporatius, juntament amb la qualitat i el dinamisme, que SegurCaixa Holding comparteix amb els seus clients, i també amb la resta dels seus grups d'interès.

Per a la companyia, la confiança es basa a mantenir unes relacions de transparència, ètica i responsabilitat, així com en una gestió excel·lent del servei, concretada en polítiques de seguretat i respecte a la intimitat i la confidencialitat.

Respecte a la intimitat i la confidencialitat del client

Un any més, el 2009 SegurCaixa Holding no ha estat objecte de cap sanció per causes de vulneració de la intimitat o per fuga d'informació confidencial dels seus clients.

Això ha estat així gràcies a un escrupolós compliment intern de la normativa legal i també a l'establiment de mesures preventives que han assegurat un comportament estricte de tots els professionals de SegurCaixa Holding, més enllà dels estàndards legals i en línia amb el nivell d'exigència de la companyia.

Entre les mesures que la companyia té implantades per aconseguir aquests objectius, cal destacar-ne:

- L'adequació de mesures tècniques i de seguretat per preservar la intimitat i la confidencialitat dels clients en el marc del Reial Decret 1720/2007 i el període transitori del qual finalitza el 2010.

- El desenvolupament i la difusió entre tots els empleats de SegurCaixa d'un butlletí periòdic semestral en el qual s'aborden temes sobre el tractament de dades i informació personal dels clients, d'acord amb el que estableix el marc legal de la Llei Orgànica de Protecció de Dades.

- El desenvolupament d'un document estàndard de compliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, que es facilita a tots aquells clients del negoci col·lectiu que el sol·liciten.

- S'ha definit un curs de formació específica *on-line* sobre aquests temes, que es posarà en marxa el primer quadrimestre del 2010.

- La realització d'una jornada anual per a la millora del paisatge de l'oficina, a través de la qual s'aconsegueix acomplir els requeriments de seguretat en fitxers no automatitzats.

- La realització d'una auditoria amb caràcter biennal. La propera s'efectuarà el 2010.

- S'elabora una carta de condicions per a mediadors, amb acord per als membres d'Adecose, en la qual s'adapta la legislació en matèria de blanqueig i cessió de dades de clients. ADECOSE (Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances) és una associació independent fundada per defensar els interessos de les corredories d'assegurances i agrupa més de 100 empreses líders del sector.

Ètica i transparència de la informació comercial

SegurCaixa Holding assumeix totalment el compromís de posar a disposició dels clients informació clara, exacta i fidedigna a través de les seves comunicacions de caràcter general i comercial, amb l'objectiu de facilitar-los la presa de decisions.

Com a principal novetat del 2009, s'ha creat una Guia de Redacció adreçada als empleats involucrats en l'elaboració de comunicacions que s'envien als clients. A través d'aquesta guia es pretén millorar les comunicacions des del punt de vista de la claredat, transparència i comprensió de la informació per part del client.

A més, al llarg d'aquest any s'han dut a terme diversos estudis per conèixer l'opinió i la valoració dels clients sobre les principals accions de comunicació de productes realitzades. En els cinc estudis efectuats, la informació aportada sobre els diversos productes ha estat valorada pels clients com a ben o molt ben explicada.

Cal destacar que SegurCaixa Holding, a més de complir la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors, assumeix

El 2009, SegurCaixa Holding no ha rebut cap sanció per vulneració de la intimitat o fuga d'informació confidencial dels seus clients

Una nova Guia de Redacció millora la qualitat, transparència i comprensió de les comunicacions enviades als clients

codis d'autocompliment com el Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO).

Atès que la naturalesa dels productes d'assegurament i previsió social requereix una comprensió més gran per part dels clients, SegurCaixa Holding s'obliga de manera permanent a millorar la informació que els facilita mitjançant la redacció d'apunts i notes a peu de pàgina i la incorporació d'exemples que ajuden a entendre millor el càlcul de les tarifes. A més, també s'ha millorat la informació que es transmet a l'assegurat en les pòlisses. En una sola pàgina s'hi inclouen les dades principals de la pòlissa contractada, de manera clara i intel·ligible, per tal que l'assegurat sàpiga exactament quins són els termes i les condicions del servei que es contracta, el tipus d'assegurança contractada, la prima, la durada del contracte, les cobertures i també els límits.

La companyia col·labora, a més, amb institucions de l'àmbit de les assegurances i de la previsió social com UNESPA, la Patronal de l'Assegurança a Espanya, ja que difon i aplica els principis de la seva Guia de Bones Pràctiques relatius a la transparència de la informació subministrada als clients, tant en la fase prèvia informativa com en el contracte.

Així mateix des d'UNESPA ja es treballa, en el marc d'allò que estableix la seva Guia de Bones Pràctiques, en l'elaboració de dissenys estàndard de notes informatives amb l'objectiu de facilitar al consumidor la comparació entre productes. La voluntat de SegurCaixa Holding és adoptar aquestes notes informatives per als seus productes d'assegurament.

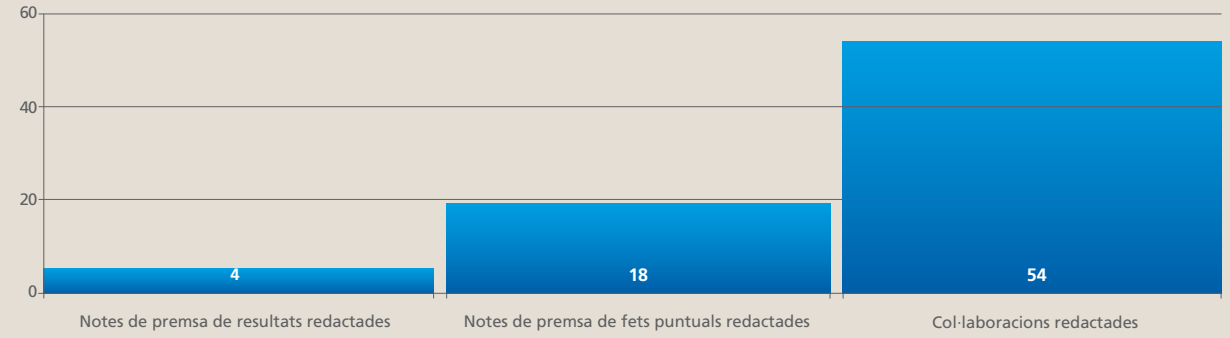
ALGUNS EXEMPLES DE MILLORA DE LA TRANSPARÈNCIA EN LA INFORMACIÓ:

- En les assegurances d'invalidesa, s'hi exposen de manera inequívoca els criteris i les variables per qualificar el sinistre o grau de minusvalidesa i es garanteix la canalització de les queixes o reclamacions dels clients, alhora que s'informa els prenedors del seu dret al desistiment, quan sigui procedent.
- En els qüestionaris de salut es recorda la necessitat i la utilitat que el contractant llegeixi les preguntes del qüestionari i que respongui de manera honesta i fidedigna. Així mateix, la informació facilitada es manté emmagatzemada i custodiada en fitxers d'alta seguretat.
- En les assegurances d'estalvi s'informa de les condicions de la garantia oferta i de l'interès tècnic garantit, i en els productes Unit-linked s'informa que el prenedor de l'assegurança és qui assumeix el risc de la inversió vinculada al contracte.
- Es notifica als contractants de Plans de Previsió Assegurats i Plans de Pensions les condicions necessàries per obtenir-ne la liquiditat d'acord amb els criteris legals establerts.
- En les assegurances de llar, SegurCaixa Holding renuncia a l'aplicació de la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import i facilita una valoració orientativa, amb l'objectiu d'evitar possibles infraassegurances.
- En l'àmbit de la previsió social per a col·lectius i empreses s'han desenvolupat iniciatives per a la difusió d'aquest tipus de productes. Entre aquestes destaca la creació d'un fòrum de previsió social en col·laboració amb el mitjà de comunicació *Expansión.com* (www.expansion.com) i la realització d'un butlletí trimestral d'informació que s'envia a tots els clients i mediadors amb l'objectiu de difondre temes d'interès de previsió social empresarial.

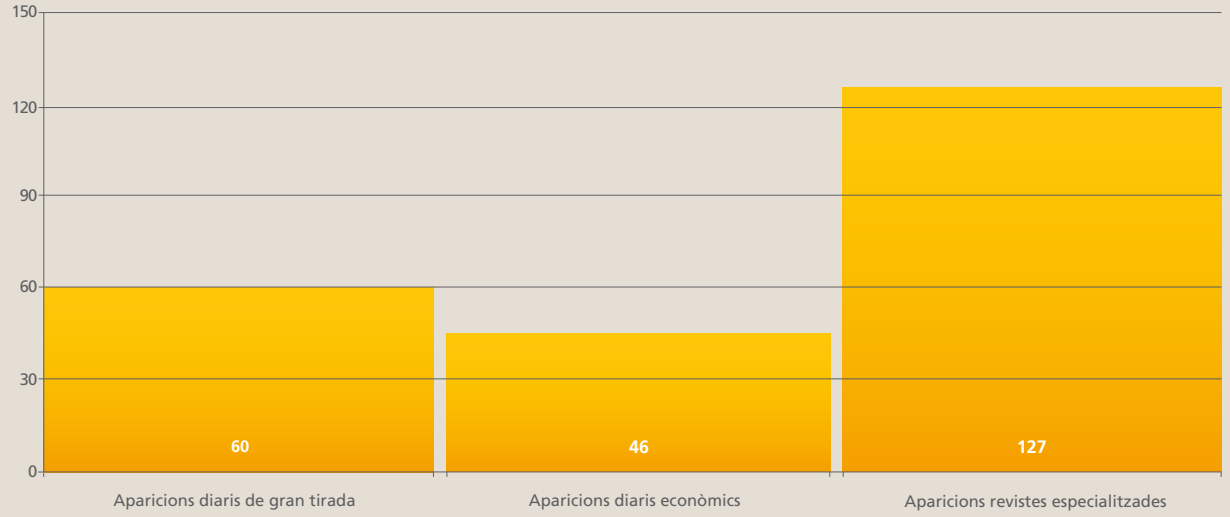
Cal esmentar també, dins d'aquest àmbit, que el compromís de SegurCaixa Holding amb la transparència de la informació transcendeix a l'àmbit social. Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha realitzat un total de 233 aparicions en mitjans de comunicació i ha elaborat 76 notes de premsa, de les quals 4 eren sobre resultats de la companyia, 18 sobre llançaments de nous productes i serveis i 54 sobre temes diversos com estudis efectuats i novetats. En l'àmbit intern cal esmentar la Intranet; la revista Àrea Informativa, que s'edita trimestralment, i el Canal Caixa, que és el mitjà de comunicació de "la Caixa" amb els empleats del Grup.

Finalment, cal destacar que hi ha un comitè de comunicació que es reuneix un cop al mes i que defineix les directrius de la comunicació corporativa cap a l'exterior del Grup SegurCaixa Holding. En aquest comitè hi participen el Director General, la Directora d'Atenció al Client i Comunicació, la Sotsdirecció Comercial i Màrqueting, la Sotsdirecció d'Autos i el Departament de Desenvolupament Corporatiu.

ENVIAMENTS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



APARICIONS ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ



Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social

Amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat de la web de SegurCaixa Holding, el 2009 s'ha desenvolupat un projecte per identificar oportunitats de millora

La innovació a SegurCaixa Holding comprèn, a més de la creació de nous productes i serveis, l'establiment de nous canals de relació amb els clients.

Per facilitar l'accés als productes d'assegurament i previsió social, SegurCaixa Holding desenvolupa una estratègia basada en la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de les barreres físiques i sensorials.

Proximitat geogràfica

A través de les més de 5.000 oficines de la Xarxa Territorial de "la Caixa", dels 419 professionals d'AgenCaixa, així com la xarxa de consultors i mediadors externs i interns, SegurCaixa Holding ofereix un servei i assessorament professional als seus més de 3,4 milions de clients.

SegurCaixa Holding disposa de la xarxa més important d'oficines i terminals d'autoservei del nostre país, amb presència al 100% dels municipis més grans de 20.000 habitants. A través de les més de 5.000 oficines de "la Caixa" i els seus més de 7.900 terminals d'autoservei, s'informa i es comercialitzen els productes d'assegurament i previsió social de la companyia.

Bancasseguradors amb gestió multicanal

Juntament amb la xarxa de consultors i mediadors, SegurCaixa Holding posa al servei del client la plataforma telefònica i Internet com a canals de comunicació i relació.

Mitjançant la plataforma telefònica, els clients poden rebre informació i assessorament, tramitar sinistres i també contractar directament molts dels productes del catàleg del Grup, com les assegurances d'accident o els plans de pensions, entre d'altres.

També mitjançant Internet, més concretament a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa", es poden dur a terme tràmits i gestions, així com la contractació de diversos productes de la cartera d'assegurament i previsió social de SegurCaixa Holding. En aquest sentit, s'han millorat els processos de SegurCaixa Llar i de l'assegurança de vida Vida Familiar, perquè el client no s'hagi de desplaçar a l'oficina per realitzar gestions com: sol·licitar duplicats de documentació, més informació, cancel·lar o rescatar el producte. Així mateix s'ha creat el Videoagent, que consisteix a permetre que el client pugui veure l'agent de telemàrqueting a través del seu ordinador, però no a l'inrevés. Mitjançant aquest servei, el client pot sol·licitar la contractació d'una assegurança de llar, una assegurança de vida o una assegurança de salut. Finalment, el 2009 s'ha dut a terme un projecte de benchmarking de la web corporativa de SegurCaixa per comparar-la amb les millors pràctiques del sector i identificar oportunitats de millora.

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

L'accessibilitat als productes i serveis és un compromís assumit per SegurCaixa Holding, per a la qual cosa disposa del suport de la xarxa d'oficines de "la Caixa", que, des del punt de vista de la seva presència arreu del territori, permet oferir un servei pròxim, àgil i lliure de barreres arquitectòniques i sensorials.

Així mateix, les pàgines web de SegurCaixa Holding i VidaCaixa Previsió Social disposen del certificat de doble accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI) per a l'accés de persones amb discapacitat.

La innovació com a repte permanent

SegurCaixa Holding està treballant per incorporar la innovació en la seva cultura corporativa de manera permanent, tal com es recull en el seu Pla Estratègic 2007-2010. L'objectiu de la innovació és, per a SegurCaixa Holding, convertir les idees en valor per als clients i això es concreta en el desenvolupament i la comercialització de nous productes, en la posada en marxa de noves aplicacions tecnològiques per donar un millor servei i en la participació dels empleats a través dels seus suggeriments i millores.

Nous productes

Al llarg del 2009, SegurCaixa Holding ha continuat amb el desenvolupament de productes innovadors per satisfer les necessitats dels seus diferents segments de clients.

En total s'han creat sis nous productes per satisfer les demandes dels clients.

Tres nous plans de pensions individuals amb garantia de rendibilitat que s'afegeixen a l'àmplia cartera de plans de pensions de SegurCaixa Holding: el PlanCaixa 5 Ara, el PlanCaixa 5 Ara II i el PlanCaixa Doble Opció. Aquests tres plans de pensions han tingut una gran acollida entre els clients, fet que reforça el lideratge de SegurCaixa Holding en aquest segment de negoci. Cal destacar que el 2009, VidaCaixa ha estat guardonada amb el premi a la millor gestora de fons de renda fixa, atorgat pel diari *Expansión* i la consultora Interactive Data. Així mateix, els fons "PlanCaixa Ambició" i "PlanCaixa 10 Seguretat" han estat premiats com els millors plans de pensions del 2008.

S'ha llançat també el nou Seviam Protect, que és una assegurança de vida vinculada a préstecs hipotecaris o personals que cobreix l'amortització d'aquestes operacions en cas de defunció i, opcionalment, en cas d'invalidesa absoluta. A més, i com a resposta a la nova realitat social d'increment de la taxa d'atur i alentiment econòmic al nostre país el 2009, s'han inclòs cobertures per al cas d'atur o d'incapacitat laboral temporal en el cas dels treballadors autònoms.

Així mateix, el 2009 s'han llançat nous productes per a clients autònoms i petites empreses, bo i desenvolupant un segment estratègicament prioritari per al Grup.

3 plans de pensions, 1 assegurança de vida i 2 productes per a autònoms i petites empreses han ampliat el 2009 el catàleg de SegurCaixa Holding

SegurCaixa Holding ha adaptat el seu producte Renda Vitalícia a les necessitats derivades de les situacions de dependència

Es tracta de SegurCaixa Negoci, una nova assegurança multirisc per a comerços amb una gran flexibilitat i amb cobertures diferencials, com un servei d'assistència telefònica, una pàgina web per solucionar problemes informàtics i un servei de còpia de seguretat remot i recuperació d'informació dels ordinadors, en cas de pèrdua de dades. D'altra banda, SegurCaixa Auto Negoci és una assegurança per a vehicles d'ús comercial que completa l'oferta de SegurCaixa Auto i Moto i que incorpora àmplies cobertures, com la indemnització en cas de sinistre total pel 100% del valor del vehicle nou per a vehicles amb menys de 2 anys d'antiguitat.

Cobertura per a situacions de dependència

Finalment, després de l'aprovació de la Llei de Promoció d'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència (Llei 39/2006, de 14 de desembre de 2006), VidaCaixa ha començat a desenvolupar cobertures de dependència. Per fer-ho, ha adaptat un dels seus productes amb més acceptació entre els seus clients, la Renda Vitalícia –abans rebia el nom de Pensió Vitalícia Immediata i la seva primera pòlissa es va contractar fa més de 100 anys–. Amb els productes de Renda Vitalícia, a través del pagament d'una prima inicial, l'assegurat comença a percebre una renda mensual amb caràcter vitalici, i pot escollir la modalitat de termini de garantia i tipus d'interès que millor s'ajusti a les seves necessitats, des d'anual fins a vitalici. A la seva mort, els beneficiaris perceben un capital.

Amb la nova cobertura per a situacions de dependència severa o gran dependència, s'ofereix la possibilitat d'incrementar la renda mensual percebuda sense necessitat d'efectuar cap nova aportació, transformant el capital de defunció d'un import constant a un capital decreixent amb un interès vitalici constant. Això permet a l'assegurat obtenir un complement monetari per poder afrontar els costos derivats de la situació de dependència.

Innovació tecnològica

La inversió total realitzada per SegurCaixa Holding en tecnologia i en sistemes d'informació ha arribat el 2009 als 17,5 milions d'euros, en línia amb l'esforç efectuat en l'exercici anterior i amb un objectiu prioritari: millorar el servei al client. A més, la inversió realitzada en projectes de R+D ha estat de 148.000 euros.

Entre les principals novetats tecnològiques implantades l'any passat, cal destacar-ne:

- L'inici del desenvolupament del CRM (*Customer Relationship Management*), ampliat a l'àmbit de tots els clients individuals i col·lectius, la qual cosa permetrà un coneixement global de cada client i, en conseqüència, la prestació d'un millor servei.

- La introducció de diverses millores i l'ampliació de continguts de la pàgina web corporativa www.segurcaixaholding.com.

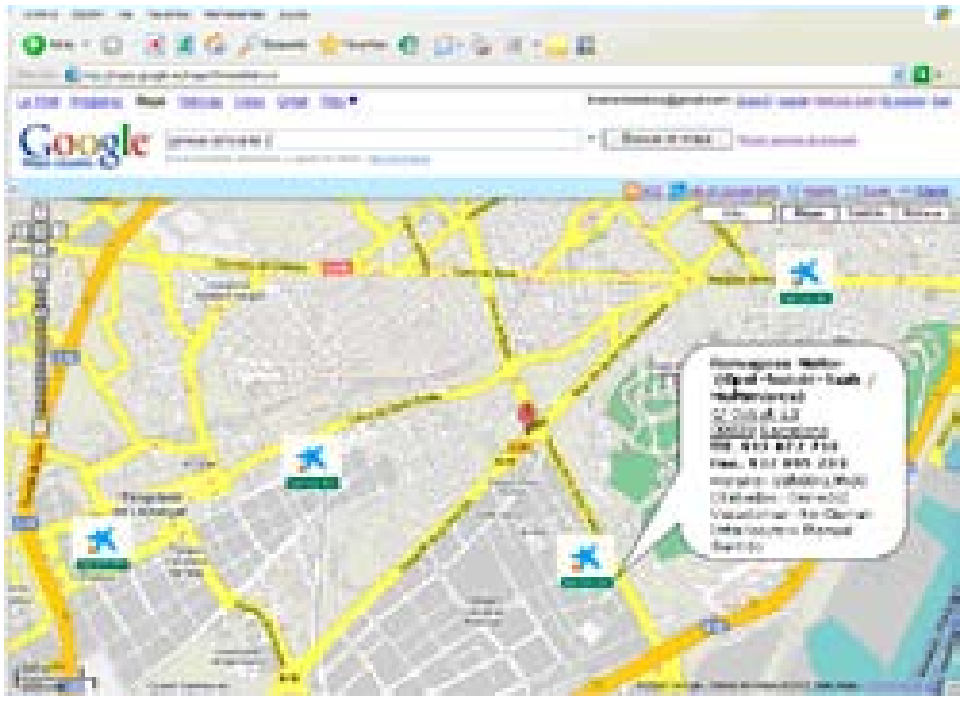
- La consolidació de la pàgina web específica per a col·lectius i empreses, www.vidacaixaprevisiosocial.com, amb noves funcionalitats per facilitar-ne l'accés *on-line*, la transparència en la informació i la gestió de contractes d'assegurança col·lectius per a clients i mediadors.

- La incorporació de Google Maps per localitzar d'una manera més eficaç la Xarxa de Tallers Col·laboradors de SegurCaixa Auto, permetent visualitzar de manera exacta i sense errors l'adreça del client, i informar-lo de la situació de cada taller, així com dels canvis o actualitzacions de dades. També s'ha incorporat aquesta aplicació per a les assegurances de llar, la qual cosa permet situar en un mapa tots els habitatges assegurats a SegurCaixa Holding, facilitant-ne d'aquesta manera la ràpida localització a partir d'una adreça o àrea determinada. Aquesta eina augmenta la capacitat de reacció davant fets rellevants com incendis, inundacions, etc., ja que es pot iniciar el servei als assegurats a partir de l'ocurrència del sinistre, sense necessitat d'esperar a la seva declaració per cadascun d'ells, i coordinar de manera més àgil les visites del pèrit o dels serveis d'assistència.

- El desenvolupament d'una nova aplicació informàtica que permet a les oficines de "la Caixa" i als agents d'AgenCaixa visualitzar en temps real l'estat dels sinistres de la llar i l'intercanvi d'informació amb els gestors de SegurCaixa Holding.

- Posada en marxa de la nova aplicació Idees, dins del portal Innova+, per a la comunicació i la gestió de noves idees aportades pels empleats. Aquesta aplicació permetrà conèixer en tot moment l'estat de cadascuna, consultar les propostes d'altres empleats i millorar la gestió, seguiment i resposta per part dels gestors i administradors.

L'empresa ha invertit, el 2009, 17,5 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació



El 2009 s'han rebut 865 idees i propostes per innovar en els productes i serveis oferts per part dels empleats de SegurCaixa Holding i de les oficines de "la Caixa"

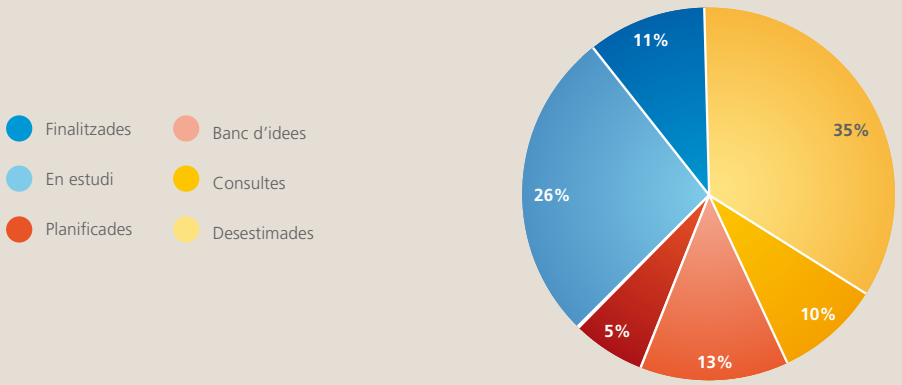
Cultura a favor de la innovació

A SegurCaixa Holding es fomenta una cultura participativa a favor de la innovació, en la qual els empleats poden aportar les seves opinions, suggeriments i idees a través dels diversos canals de comunicació interns.

En aquest sentit, el 2009 el projecte Innova+ ha continuat potenciant el desenvolupament de les línies d'innovació i els equips dinamitzadors a través de 5 campanyes informatives i participatives que han abordat les temàtiques següents: tendències, retenció i fidelització de clients, eficiència i responsabilitat corporativa, canals i venda associada.

En total s'han rebut 865 idees, la qual cosa suposa un increment del 2% respecte a l'any 2008. D'aquestes idees rebudes, 424 van correspondre a empleats de SegurCaixa Holding i 441 a les oficines de "la Caixa". Aquestes dades posen en relleu la bona participació i proactivitat de la plantilla de SegurCaixa Holding i de "la Caixa" com a promotors d'innovació.

IDEES REBUDES 2009



Satisfacció dels clients

Aconseguir la plena satisfacció dels clients individuals i col·lectius és una aspiració constant per a SegurCaixa Holding i un indicador que mesura la qualitat dels productes i serveis que ofereix.

Al llarg de tota la trajectòria de SegurCaixa Holding, sempre s'ha treballat per oferir els productes amb les cobertures més àmplies del mercat i amb el millor servei al client, tot això amb l'objectiu que els més de 3 milions de clients puguin tangibilitzar el valor de la tranquil·litat. Dins del Grup hi ha el convenciment que el moment més important en què el client percep realment el valor de l'assegurança és quan requereix un servei o té un sinistre, per a la qual cosa s'articulen els processos més àgils i innovadors del mercat, a fi que l'experiència del client li permeti constatar que el producte compleix les seves expectatives.

Al llarg del 2009 s'ha desenvolupat un projecte que consisteix a estendre el sistema de *Customer Relationship Management* (CRM) a tots els clients individuals i col·lectius, la qual cosa ha permès disposar d'una eina d'anàlisi global que millora el nivell d'informació i coneixement sobre els clients, a través de la centralització dels contactes realitzats per telèfon i correu electrònic amb SegurCaixa Holding.

Cal destacar que totes les consultes i reclamacions dels clients són gestionades i sistematitzades per a una adequada i ràpida resposta.

A més, en l'àmbit de les assegurances de la llar, durant el 2009 s'ha continuat treballant en el desenvolupament del model de qualitat predictiva, consistent a facilitar informació als gestors de SegurCaixa Holding sobre la probabilitat d'insatisfacció d'un client en el tractament del seu sinistre. A través d'aquesta informació, els gestors poden preveure possibles incidències i actuar de manera proactiva amb les empreses d'assistència i amb els pèrits, per a una major rapidesa en la prestació del servei.

Finalment, també s'ha aconseguit millorar el termini de pagament de factures als clients. En el cas d'aquells clients que realitzen la reparació pel seu compte, el termini s'ha reduït de 2,32 dies el 2008 a 1,44 dies el 2009.

L'extensió del sistema d'informació CRM el 2009 ha permès conèixer millor tots els clients i poder respondre a les seves necessitats

SegurCaixa Holding ha estat guardonada amb el Premi Dirigents Catalunya en la categoria de Qualitat. El jurat va valorar l'excel·lència en la seva gestió, tenint en compte l'estratègia empresarial de la companyia orientada al client, cosa que aporta solucions de valor afegit en l'àmbit de la protecció i la previsió social, tant per a particulars com per a empreses i institucions.

Mesurament de la qualitat

72.956 enquestes realitzades el 2009 per conèixer la satisfacció dels clients amb el servei de SegurCaixa Holding

Durant el 2009 s'ha millorat el sistema d'enquestes de SegurCaixa Holding. Aquesta millora ha suposat la incorporació de noves opcions que faciliten un millor coneixement de les expectatives dels clients, així com la unificació de totes les enquestes que es duen a terme al Grup.

Assegurances de la llar

El 2009 s'han efectuat un total de 58.072 enquestes a clients atesos per sinistres de la llar. La satisfacció dels clients de SegurCaixa Holding s'ha mantingut un any més en un nivell alt. Tan sols un 2% dels clients atesos han manifestat que se sentien insatisfets. Els temps en la reparació dels sinistres i els defectes en les reparacions són els principals aspectes a millorar entre els motius d'insatisfacció.

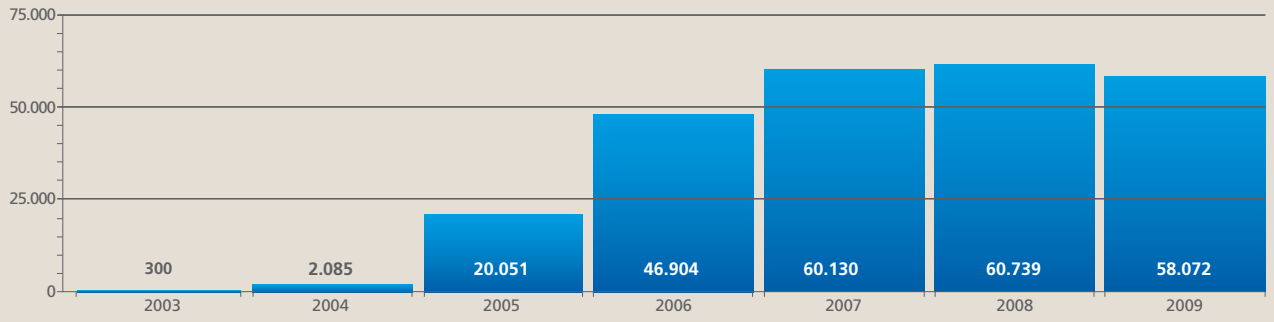
Assegurances d'automòbill

En el negoci d'autos, SegurCaixa Holding ha posat en marxa el 2009 un nou sistema d'enquestes per mesurar la satisfacció dels seus clients. En total s'han dut a terme 14.884 enquestes, amb uns índexs de satisfacció del 93% en la gestió de sinistres i del 96% en la prestació d'assistència en viatge.

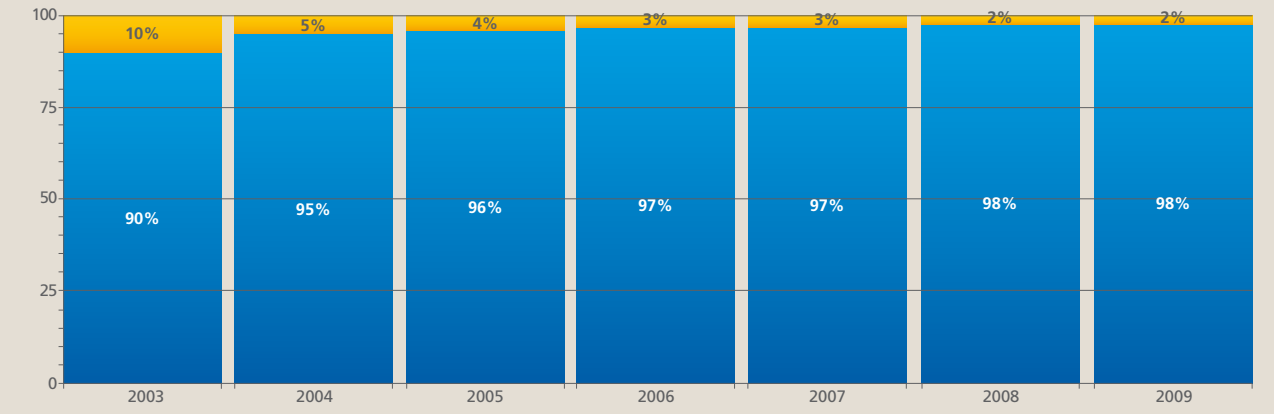
Altres assegurances

En l'àmbit de l'Assistència en Viatge i Defensa Jurídica, s'ha realitzat un seguiment exhaustiu dels proveïdors que presten aquests serveis, amb resultats òptims pel que fa a la qualitat oferta al client.

EVOLUCIÓ NRE. D'ENQUESTES A CLIENTS ATESOS PER SINISTRES DE LA LLAR



PREGUNTA REALITZADA A CLIENTS ATESOS PER SINISTRE A LA LLAR.
ESTÀ SATISFET O INSATISFET AMB EL SERVEI QUE LI HA PRESTAT LA COMPANYIA?



Satisfet Insatisfet

Servei al client

La situació econòmica ha fet incrementar les consultes i reclamacions dels clients

El 2009 el Call Center ha rebut gairebé 1 milió de trucades, un increment que no ha representat pèrdua de qualitat en la seva atenció

SegurCaixa Holding posa a disposició dels seus més de 3 milions de clients les cartes al Director General, el correu electrònic i el telèfon d'Atenció al Client perquè puguin efectuar consultes i expressar els seus suggeriments. També existeix la figura del Defensor del Client d'Assegurances i el Servei de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, a qui els clients poden formular les seves reclamacions.

En moments de dificultat econòmica com l'any 2009, es constata un increment significatiu de les consultes i les reclamacions dels clients. SegurCaixa Holding no n'ha estat pas l'excepció, ja que s'han produït un total de 986.225 trucades el Call Center, un 24% més que l'any anterior. Gràcies a l'esforç realitzat pels professionals del Grup, aquest increment significatiu de les consultes i reclamacions s'ha produït sense que se'n ressenti la qualitat mitjana de la trucada, que s'ha mantingut en el 98%.

Cartes al Director

Durant el 2009 s'han rebut un total de 233 cartes al director, la qual cosa representa un 54% més que el 2008, i posa en evidència també l'increment d'aquest tipus de comunicacions en períodes de dificultat econòmica i en un any en què també s'han produït condicions climatològiques especialment adverses, com per exemple la Tempesta Klaus. El termini màxim de resposta és de 5 dies naturals, si bé el termini mitjà real s'ha situat en els 2,5 dies.

Les 233 cartes al director rebudes han estat contestades en una mitjana de 2,5 dies, la meitat del temps màxim establert

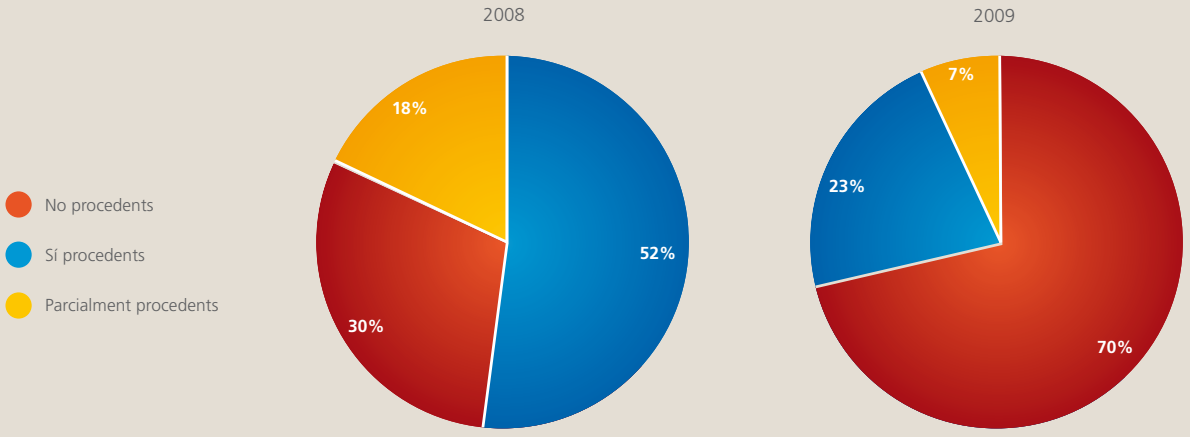
Peticions procedents de la xarxa d'oficines de "la Caixa"

A través de les més de 5.000 oficines de "la Caixa" s'han rebut el 2009 un total de 41.303 peticions dels clients.

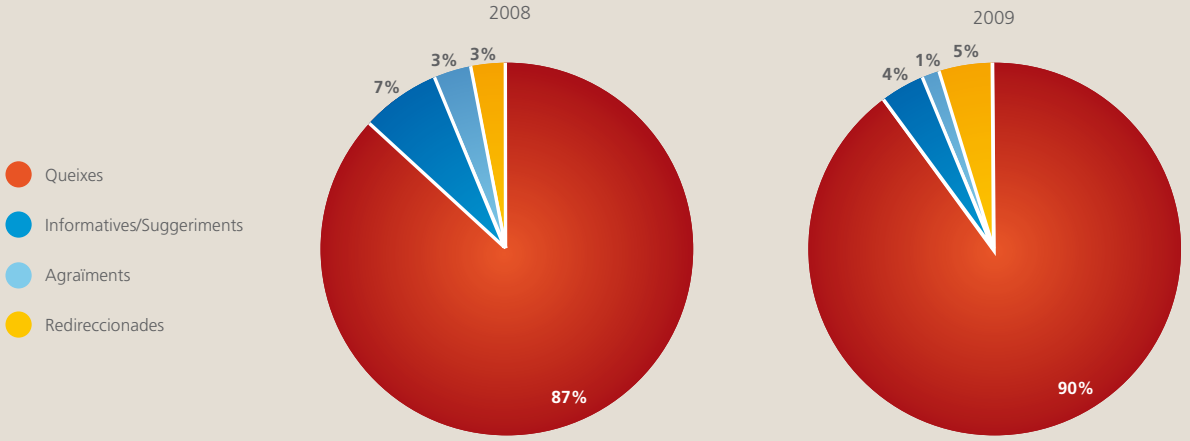
Per a SegurCaixa Holding és clau donar una resposta individualitzada en forma i termini a cadascun dels seus clients i, per fer-ho, hi ha el compromís de respondre les peticions que provenen de la xarxa d'oficines de "la Caixa" en un termini màxim de dos dies. El termini mitjà de resposta el 2009 ha estat inferior a 1 dia, enfront de la mitjana d'1,25 dies el 2008, i tan sols el 6% de les peticions han tingut una contestació fora de termini.

Les 41.303 peticions rebudes a través de les oficines de "la Caixa" s'han respost en un dia, de mitjana

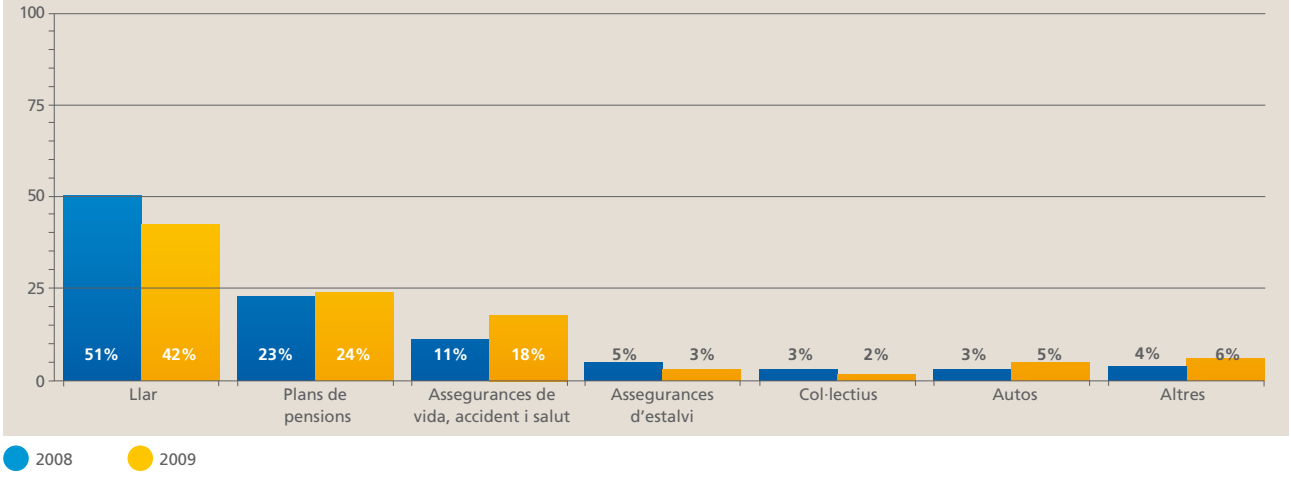
CARTES AL DIRECTOR



TIPUS DE CARTA



TOTAL RECLAMACIONS PRESENTADES PER PRODUCTE



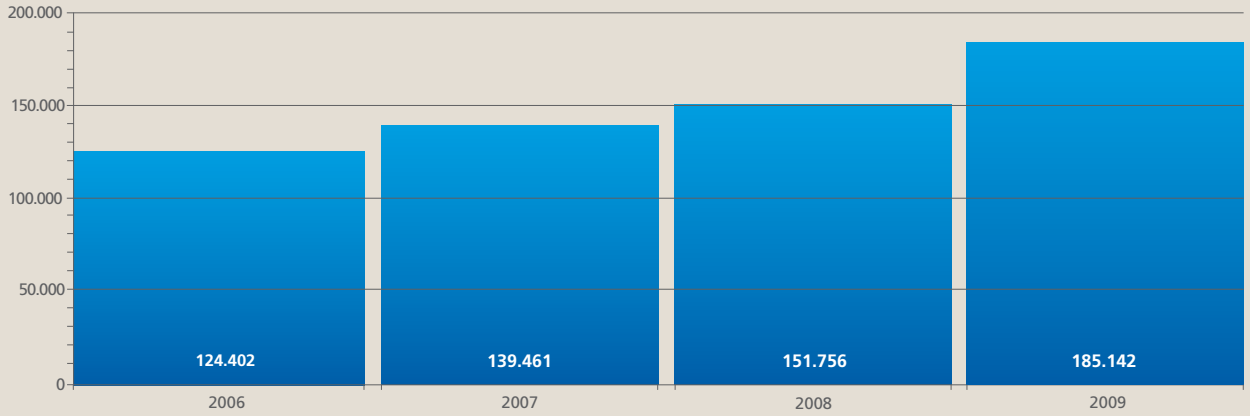
Atenció als clients d'assegurances de la llar

El nombre de sinistres de llar declarats el 2009 ha suposat un increment del 22%. Cal destacar que aquest augment de la sinistralitat va ser degut en gran part al fenomen meteorològic Klaus, que durant els dies 23, 24 i 25 de gener va afectar amb vents amb ratxes huracanades tota la zona nord i est de la península. Sense tenir en compte l'excepcionalitat de Klaus, l'increment de sinistres hauria estat del 12%.

La prioritat de SegurCaixa Holding és atendre els clients que han patit algun sinistre i oferir-los el millor servei. En els sinistres de llar, un dels principals motius d'insatisfacció són els retards en els temps de reparació i els defectes en les reparacions. Per això, SegurCaixa Holding ha intensificat els seus esforços en col·laboració amb els seus proveïdors per a la reducció dels temps de tramitació. En aquest sentit, s'implementen tot un conjunt de mesures per millorar el servei que presten els proveïdors als clients, entre les quals destaquen:

L'increment del nombre de sinistres declarats el 2009 s'explica, en bona part, pel fenomen meteorològic Klaus

EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE SINISTRES DE LA LLAR TRAMITATS



El fenomen meteorològic Klaus va afectar la zona nord i est d'Espanya amb ratxes de vent huracanat durant els dies 23 al 25 de gener del 2009. Les seves conseqüències van ser devastadores: més de 380.000 sinistres, amb un cost de 620 milions d'euros. L'afectació per a SegurCaixa Holding va ser molt important, ja que en tan sols 3 dies es van obrir un total de 13.900 sinistres, mentre que en condicions normals s'atenen prop de 400 sinistres diaris. Davant aquesta situació, es van activar els protocols d'actuació en cas de sinistres de caràcter extraordinari, reforçant les plataformes telefòniques d'atenció al client, reorganitzant l'equip de gestió i adaptant els recursos cada hora a les tasques de pagament de factures, tramitació de peritatges i al seguiment de les càrregues de treball dels pèrits i de les empreses d'assistència. Tot aquest esforç es va dur a terme sense que el nivell de satisfacció dels clients es veiés afectat.

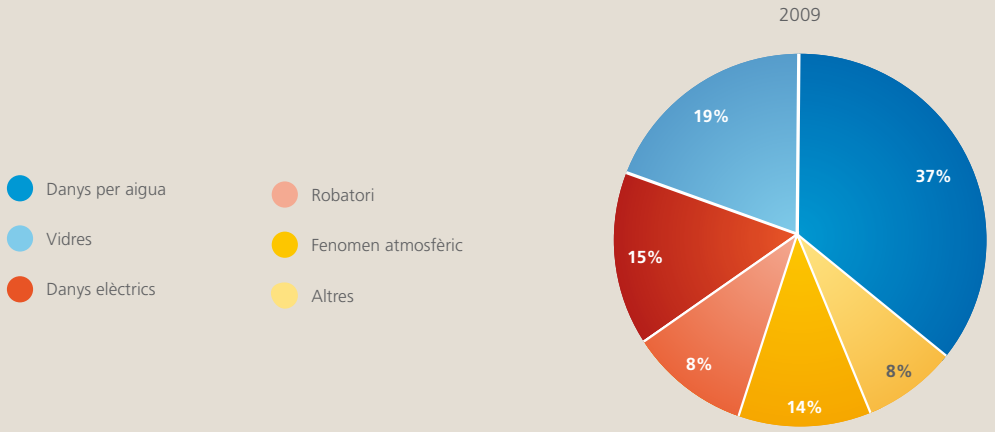
Cada dia s'auditen entre un 5% i un 10% de les trucades efectuades

- El monitoratge de tota l'activitat d'atenció telefònica dels proveïdors.
- La realització d'una auditoria diària que inclou la revisió d'entre un 5% i un 10% del total de trucades per mesurar la qualitat de l'atenció oferta i detectar possibles incidències.
- L'establiment de compromisos d'atenció en sinistres urgents en menys de tres hores.
- L'assignació de càrrega de treball a cadascuna de les empreses d'assistència en funció dels seus resultats particulars en les enquestes de qualitat del servei que es realitzen a tots els clients que han estat atesos per un sinistre a la llar.

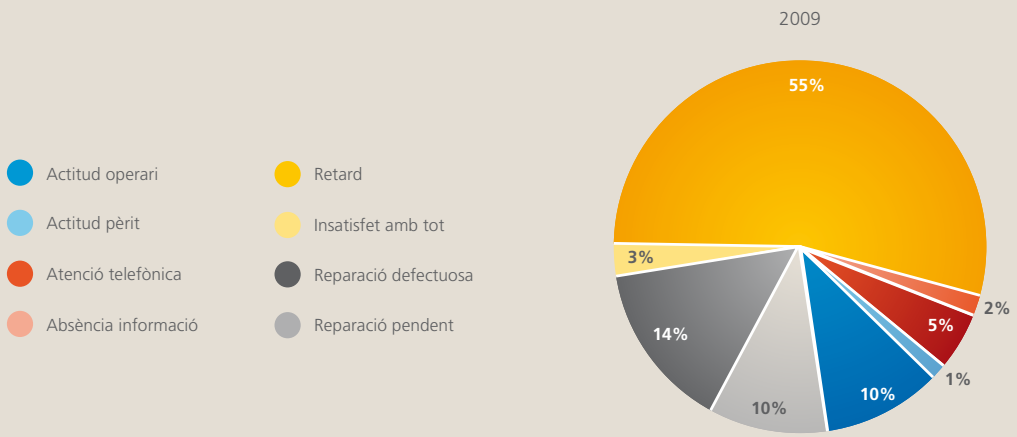
Tal com hem vist en l'apartat anterior, SegurCaixa Holding ha mantingut un any més la qualitat del servei en tots els sinistres amb un 98% sobre 100.

El 2% dels clients que es mostren insatisfets destaquen que els retards, els defectes en les reparacions i els terminis en les reparacions són els principals motius d'insatisfacció.

TIPUS DE SINISTRE



MOTIUS INSATISFACCIÓ. TOTS ELS SINISTRES



Defensor del client

Els clients de SegurCaixa Holding poden recórrer al Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes, les decisions del qual són vinculants per a les entitats, però no per als clients.

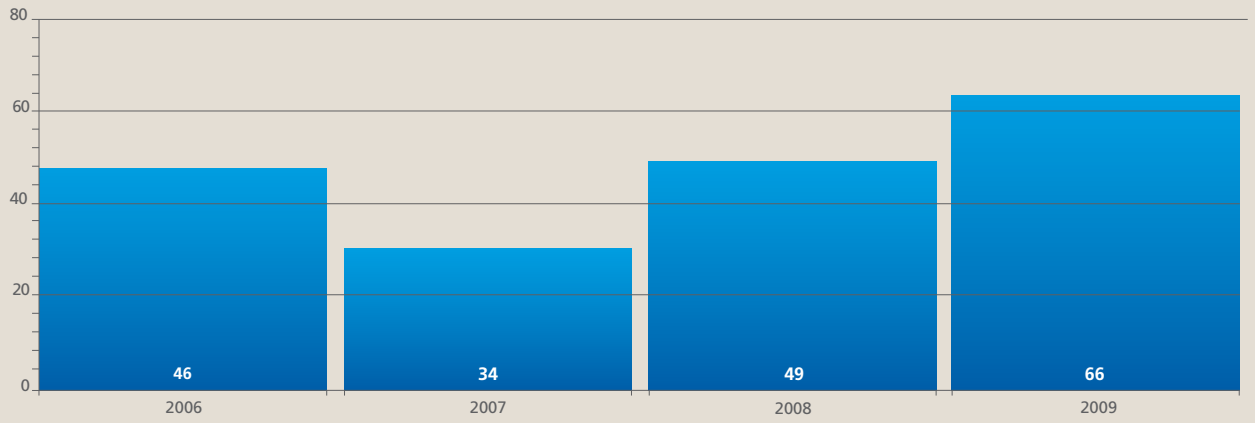
A través d'aquest canal el 2009 han entrat un total de 172 reclamacions, de les quals 66 corresponen a VidaCaixa i 106 a SegurCaixa. S'han resolt un total de 64 reclamacions de VidaCaixa, 9 pendents del 2008 i 55 de les entrades el 2009, i concretament: 20 a favor del client, 37 a favor de VidaCaixa, 1 ha estat arxivada i unes altres 6 eren improcedents. En el cas de SegurCaixa, 98 han estat les reclamacions resoltes, de les quals a favor del client 23, a favor de SegurCaixa 41, arxivades 2, improcedents un total de 30 i remeses a atenció del client 2.

A més de les reclamacions al Defensor del Client, els clients de SegurCaixa Holding es poden adreçar a la Direcció General d'Assegurances. Al llarg del 2009, es van produir 17 reclamacions relacionades amb VidaCaixa en relació amb Plans de Pensions, de les quals es van resoldre a favor del client 4, en contra 3 i sense pronunciament exprés 1. Així mateix, es van produir 12 reclamacions relacionades amb VidaCaixa en relació amb Assegurances, de les quals es van resoldre a favor del client 1 i en contra 1.

Finalment, es van produir 32 reclamacions relacionades amb SegurCaixa, de les quals es van resoldre a favor del client 5, remissió a l'article 38 de la Llei del Contracte de l'Assegurança 4 i 1 va quedar sense pronunciament exprés.

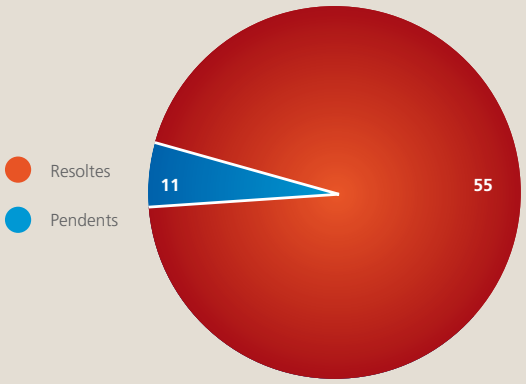
El 2009, 172 reclamacions han estat vehiculades a través del Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes

VIDACAIXA: EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

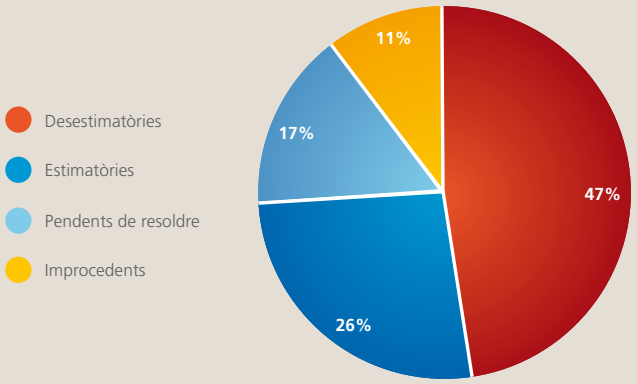


VIDACAIXA

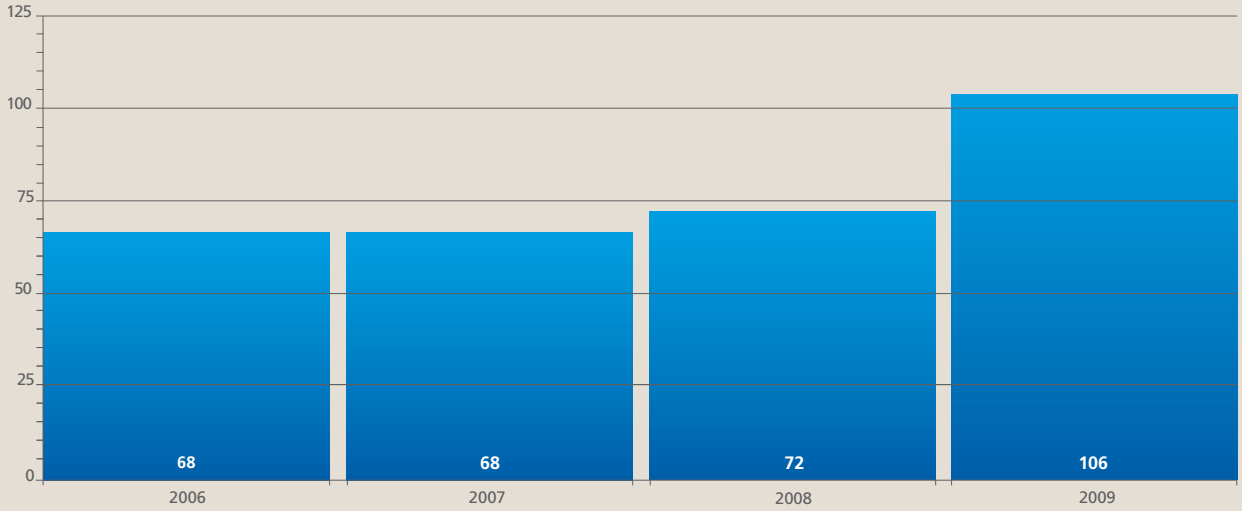
RECLAMACIONS ENTRADES EL 2009



RECLAMACIONS ENTRADES PER TIPUS DE RESOLUCIÓ

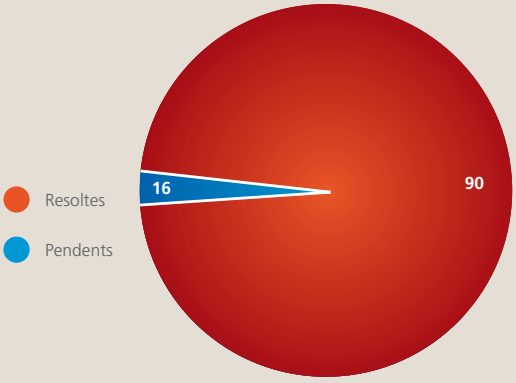


SEGURCAIXA: EVOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS

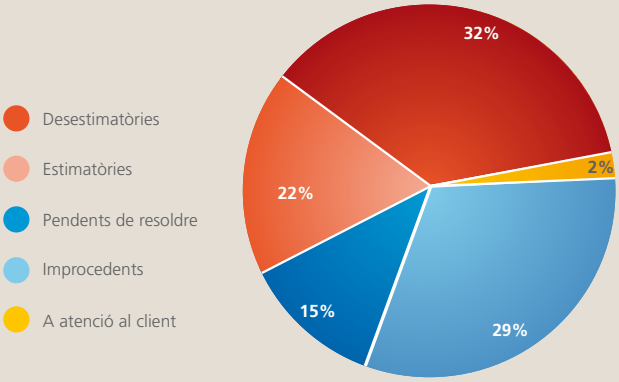


SEGURCAIXA

RECLAMACIONS ENTRADES EL 2009



RECLAMACIONS ENTRADES PER TIPUS DE RESOLUCIÓ



Lideratge en gestió sostenible d'inversions, solvència i control del risc

Aplicació de criteris sostenibles en les inversions

Des del 2001, SegurCaixa Holding aplica criteris de sostenibilitat en la gestió d'inversions. La utilització de qüestionaris de seguiment, la selecció d'equips de gestió que inclouen pràctiques d'inversió socialment responsable, així com la utilització de criteris d'exclusió d'inversions que no tenen en compte els aspectes mediambientals, socials o de bon govern (ASG), sempre han format part de la política d'inversions de la companyia.

Aquesta millora contínua en l'acompliment a favor de la sostenibilitat de les inversions ha tingut com a conseqüència el fet que actualment qualsevol inversió gestionada per SegurCaixa Holding incorpori criteris d'inversió socialment responsable.

Adhesió als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI)

Tot i que la base d'una inversió és la seva expectativa de rendibilitat i risc, no hi ha dubte que, a igualtat de condicions, una empresa fidel als principis PRI serà capaç de generar valor afegit a llarg termini, cosa que d'entrada és una garantia més gran d'èxit en la inversió. VidaCaixa s'ha compromès a analitzar totes les inversions des d'aquesta perspectiva, i ha arribat a descartar algunes inversions que, malgrat que podien ser rendibles a curt termini, s'estima que no arribaran a ser líders en el seu sector i, per tant, amb pitjors expectatives de rendibilitat a llarg termini.

El 2009, VidaCaixa ha fet un pas més convertint-se en la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions estatal que s'adhereix als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI). L'adopció d'aquests principis per part de VidaCaixa respon a l'alineament d'aquests amb els valors corporatius de Confiança, Qualitat i Dinamisme de SegurCaixa Holding.

En l'àmbit de la gestió de les inversions, l'adhesió al PRI té un significat important, ja que totes la inversions, tant d'assegurances d'estalvi com de plans de pensions individuals i col·lectius gestionats, adopten com a guia aquests principis, amb la qual cosa garanteixen als clients que els seus estalvis són gestionats de manera responsable i sostenible i generen un retorn més gran per a la societat en general.

VidaCaixa s'ha adherit als Principis per a la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), i ha estat la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions de l'Estat a fer-ho

ELS 6 PRINCIPIS PRI:

1. Incorporarem criteris ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en els processos d'anàlisi i adopció de decisions en matèria d'inversions.
2. Serem propietaris actius i incorporarem criteris ASG en les nostres pràctiques i polítiques.
3. Demanarem a les entitats en les quals invertim que publiquin les informacions adequades sobre les qüestions ASG.
4. Promourem l'acceptació i l'aplicació dels Principis en la comunitat global d'inversions.
5. Col·laborarem per millorar la nostra eficàcia en l'aplicació dels Principis.
6. Informarem sobre les nostres activitats i progressos en l'aplicació dels Principis.

Aquests principis impliquen a la pràctica incorporar criteris de gestió responsable i sostenible en les inversions. En aquest sentit, els principis del PRI figuren des d'aquest any de manera explícita en el manual de procediment, i es van consolidant progressos i definint reptes amb la voluntat de progressar en les inversions socialment responsables.

A més, les empreses adherides al PRI han de ser actives i involucrar els seus proveïdors i gestors en la utilització proactiva d'aquests principis. En aquest context, SegurCaixa Holding ja sensibilitza els seus proveïdors en la utilitat d'adoptar-los i es compromet a millorar en aquest àmbit a mesura que vagi tenint una participació més activa en les activitats de difusió organitzades pel PRI.

Solvència

SegurCaixa Holding ha col·laborat de manera intensa, a través d'UNESPA, en l'aplicació de la directiva del projecte Solvència II de la Unió Europea

En l'àmbit de la previsió social, SegurCaixa Holding assumeix amb els seus clients compromisos a llarg termini, que en molts casos són vitalicis. La companyia és hereva de la tradició asseguradora de "la Caixa", entitat que va emetre la primera llibreta de pensió fa més de 100 anys, i aplica criteris de prudència, responsabilitat i eficàcia, alhora que manté una política de reserves per damunt del mínim nivell legal exigit.

Aquest comportament responsable integrat en la gestió ha reportat a SegurCaixa Holding la confiança de més de 3,4 milions de clients, que han dipositat a l'entitat més de 30.000 milions d'euros, i l'han convertit en l'entitat líder en el mercat de previsió social complementària espanyol.

Cal destacar que aquest lideratge en l'àmbit de la previsió social en el mercat espanyol s'ha produït sempre mantenint uns alts nivells de solvència. Com a líder del mercat, SegurCaixa Holding ha tingut una actitud sempre proactiva i ha col·laborat amb grups d'experts o ha participat en iniciatives com la Guia de Bones Pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu, promogudes per UNESPA, o el Projecte Solvència II de la Unió Europea.

Mereix un esment especial el Projecte Solvència II, la directiva del qual ha estat aprovada el 2009 i que té com a objectiu garantir la viabilitat i la sostenibilitat de les empreses asseguradores, fixar el règim per a la seva supervisió i mesurar el capital exigit en funció del risc assumit a nivell particular per cada empresa del sector. SegurCaixa Holding ha col·laborat de manera intensa amb el grup de treball d'UNESPA amb la finalitat d'implementar les mesures de nivell 2 i nivell 3 que es posaran en marxa a partir del 2012. A més, ha participat en l'estudi d'impacte quantitatiu de solvència, QIS5, que té com a finalitat determinar els factors que influiran en els nous requisits de capital derivats del projecte Solvència II.

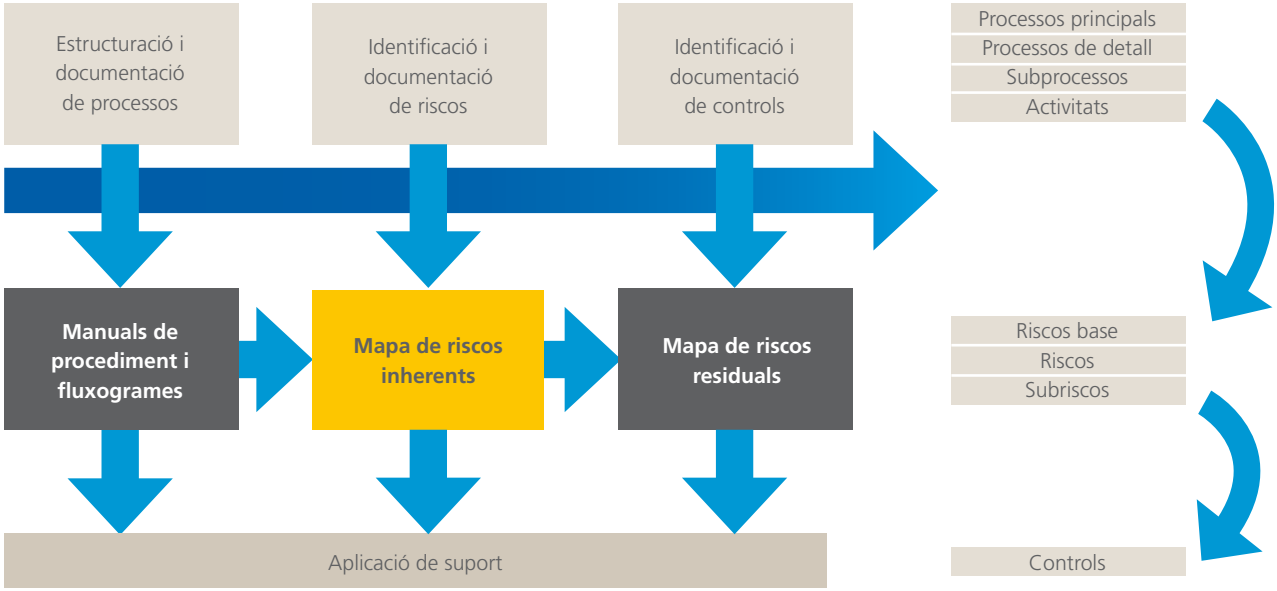
Finalment, i d'acord amb el compromís adoptat el 2008, SegurCaixa Holding ha iniciat l'anàlisi i el disseny d'un model propi intern perquè el mesurament del risc de subscripció sigui més exhaustiu, i que comprèn tres objectius principals:

- Millorar la valoració del risc de subscripció per optimitzar els requeriments de capital en el futur.
- Conèixer més profundament i de manera sistemàtica aquest risc a través de metodologies avançades.
- Integrar la gestió d'aquests riscos i els seus paràmetres de consum de capital en els processos de SegurCaixa Holding relacionats amb el disseny de productes, subscripció, tarificació, aprovisionament i reassegurança.

Cultura de Control

Per a SegurCaixa Holding és molt important implantar i mantenir una cultura i un ambient de control que garanteixi el correcte mesurament i seguiment dels principals riscos a què el Grup està exposat i que té perfectament catalogats i identificats.

En aquest sentit, el 2009 s'han posat en marxa les iniciatives següents:

- Desenvolupament d'una aplicació informàtica de suport per documentar i mantenir els sistemes de gestió de riscos.
- Definició del mapa de processos detallat.
- Definició del mapa de riscos inherents detallat.
- Inventari de controls implantats.
- Avaluació de l'efectivitat dels controls.

El 2009, s'han implementat millores en els sistemes i processos de control de riscos