

2

Assegurament i previsió responsable



2. Assegurament i previsió responsable

Solucions adequades per satisfer les necessitats de famílies, pimes, autònoms i grans col·lectius

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Productes i serveis	<p>A través de VidaCaixa i SegurCaixa, el Grup SegurCaixa Holding lidera un any més el mercat espanyol de previsió social complementària.</p> <p>En plans de pensions individuals, VidaCaixa ha desenvolupat una estratègia comercial adaptada a l'entorn econòmic que li ha permès créixer en un context de contracció del sector, acumulant 1.000 milions d'euros en ingressos i guanyant un 1,9% de quota de mercat.</p> <p>Després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats. La consolidació d'aquesta gamma s'ha completat amb el llançament del nou SegurCaixa Moto.</p>	<p>Continuar ampliant el portafolis de productes i serveis d'assegurament i previsió social, tenint en compte les necessitats reals dels clients, derivades de l'actual entorn econòmic.</p>
Innovació tecnològica	<p>Adaptació de les aplicacions als nous terminals financers de les oficines de "la Caixa".</p> <p>Llançament de la nova Agenda Comercial, una eina per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa, l'objectiu de la qual és facilitar el seguiment diari de la gestió comercial dels equips d'assessors, augmentar l'autonomia comercial d'AgenCaixa i incrementar l'eficàcia de la seva activitat comercial.</p> <p>Creació del projecte Innova+ com a conseqüència del Pla La Qualitat Som Tots i en línia amb el Pla Estratègic 2007-2010. El projecte busca fomentar la innovació i inocular-la en el dia a dia de tota la plantilla. El 2008 es van rebre un total de 854 idees.</p>	<p>Continuar introduint innovacions que millorin la relació amb el client, oferint-li solucions tecnològiques alineades amb les seves necessitats reals.</p> <p>Implantació d'una nova aplicació web de gestió i flux d'idees, a la qual s'accedirà des del Portal Innova+ i amb la qual es podrà conèixer en tot moment l'estat en què es troba cada idea, així com consultar les proposades per altres persones.</p>

Productes i serveis

Clients individuals

Més de 3,2 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 dels quals és

la seva fidelitat. En aquest sentit, cal destacar que l'antiguitat mitjana dels clients del Grup és de quatre anys. En total, 164.623 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2008, amb la qual cosa s'ha mantingut el creixement progressiu que ha registrat la companyia des de la seva creació, el 1992.

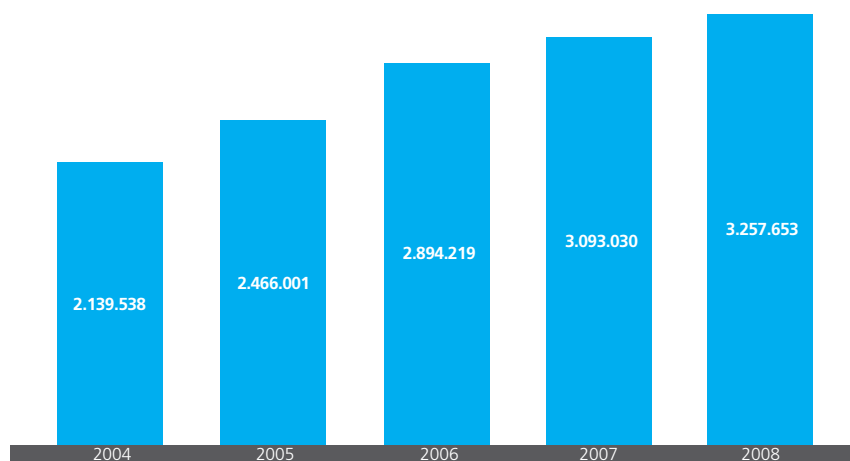
El 2008, el nombre de clients individuals de SegurCaixa Holding s'ha situat en més de 3,2 milions de persones, un 5% més que en l'exercici anterior, mentre que el nombre d'empreses clients ja és de 37.000, la qual cosa suposa un 42% més

Les persones amb edats compreses entre 36 i 45 anys formen la franja d'edat amb més concentració de clients per a SegurCaixa Holding. En general, les assegurances de vida són les que registren un nombre més gran de contractes, seguides pels plans de pensions i les assegurances de llar. Això no obstant, l'oferta per clients, pel fet de tractar-se d'un col·lectiu molt heterogeni i

diversificat, té en compte un ventall de solucions que cobreix totes les seves necessitats. Així, les assegurances de no-vida, per exemple, han desenvolupat un creixement comercial constant, patent en el cas de SegurCaixa Llar, producte que ja dona cobertura a més de 730.000 llars, i és un dels exemples més destacats dins de l'àmplia gamma de productes i serveis oferts.

En total, 164.623 persones s'han sumat a la xarxa de clients individuals de SegurCaixa Holding el 2008, xifra que constata el creixement progressiu que ha registrat des de la seva creació, el 1992

Evolució del nombre de clients individuals de SegurCaixa Holding



Clients	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 càlcul del total de SegurCaixa Holding es depuren les duplicitats entre SegurCaixa i VidaCaixa.

**Fem el seu món
més segur**



L'oferta de productes i serveis per a clients individuals, pel fet de tractar-se d'un col·lectiu molt heterogeni i diversificat, té en compte un ventall de solucions que cobreix totes les seves necessitats

2. Assegurament i previsió responsable

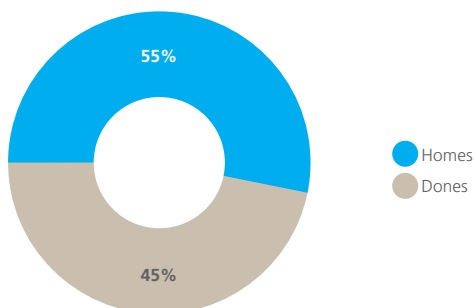
Clients per tipus de prenedor	2007	2008
Clients de productes d'Empreses	753.325	861.993
Clients de productes d'Individuals	2.518.595	2.604.963

Clients per tipus de producte	2007	2008
Clients de Productes d'Estalvi	1.585.660	1.662.799
Clients de Productes de Risc	2.052.295	2.170.362

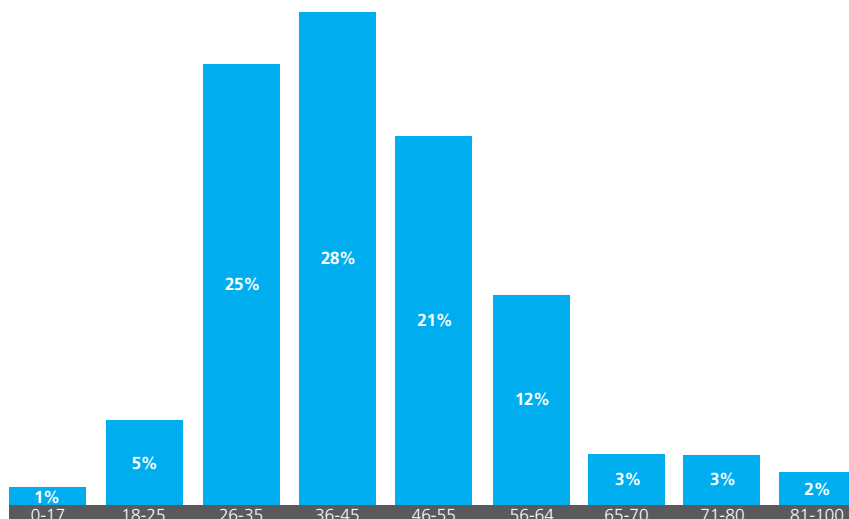
Agrupació Productes	2007	2008
Assegurances de Vida-Risc i Accidents Empreses	399.059	458.785
Assegurances de Vida-Risc i Accidents Individual	1.351.129	1.368.050
Plans de Pensions Individuals	844.474	888.321
Salut Col·lectius	56.362	81.589
Salut Individual	26.311	32.522
Assegurances de Vida-Estalvi Col·lectives	124.530	125.737
Plans de Pensions Col·lectius	246.996	277.525
Assegurances de l'Automòbil	30.069	83.225
Assegurances de la Llar	659.543	656.479
Assegurances de Vida-Estalvi Individual	557.023	564.941

Nota: En les agrupacions de clients, s'hi eliminen les duplicatats de clients.

Els clients de SegurCaixa Holding, per sexe



Distribució dels clients individuals de SegurCaixa Holding per franja d'edat



Clients empresa i col·lectius

En total, el nombre de persones jurídiques registrades com a clients corporatius a finals del 2008 arribava als 37.000, la qual cosa suposa un increment del 42% amb relació al 2007. D'aquest total, 33.000 corresponen a pimes, un col·lectiu pel qual el Grup està apostant de manera molt decidida durant els últims exercicis, mentre que els altres 4.000 restants corresponen al negoci de grans corporacions i col·lectius, entre els quals destaquen 20 companyies que formen part de l'Íbex 35, 400 multinacionals i 250 organismes públics.

Portafolis de productes d'assegurament i previsió social

A través de VidaCaixa i SegurCaixa, el Grup SegurCaixa Holding lidera el mercat espanyol en matèria d'estalvi, previsió i protecció en tots els àmbits.

Amb 27.528 milions d'euros, VidaCaixa s'ha convertit en el referent pel que fa a volum de recursos gestionats d'asseguraments de vida i plans de pensions individuals i col·lectius. VidaCaixa és, de fet, l'entitat líder del mercat espanyol de Previsió Social Complementària, amb una quota de mercat del 13%.

Entre els productes que ofereix la companyia dins de la gamma d'asseguraments de vida-risc, destaquen Seviam i Vida Familiar. Tots dos productes han registrat un gran nombre de contractacions i actualment donen cobertura a gairebé 1,4 milions de persones. En el cas de Seviam, VidaCaixa es fa càrrec del deute pendent del préstec en cas de defunció de l'assegurat. L'altra modalitat de vida-risc és Vida Familiar, que en cas de defunció de l'assegurat ofereix un capital econòmic.

D'altra banda, VidaCaixa cobreix també la demanda d'asseguraments de salut individuals. A més d'assistència sanitària, VidaCaixa ofereix assistència dental i disposa d'una base de clients en tots dos productes de més de 32.000 persones, en fort desenvolupament.

En plans de pensions, i durant l'any 2008, VidaCaixa ha desenvolupat quatre nous productes per adaptar-se a les noves necessitats dels clients, fruit de l'entorn econòmic actual.

La divisió de VidaCaixa dedicada al segment d'empreses i institucions, VidaCaixa Previsió Social, dissenya i comercialitza assegurances de vida-estalvi, vida-risc, accidents i salut, i plans d'ocupació, associats i de promoció conjunta, una extensa oferta de productes que li ha permès superar la quota de mercat del 19% i liderar el sector de la Previsió Social Complementària Empresarial a Espanya. En aquest sentit, cal destacar que aquesta divisió canalitza un volum d'asseguraments de vida-estalvi i plans de pensions destinats a complementar la jubilació de més de 400.000 treballadors.

El segment dels autònoms disposa també d'una oferta específica en l'àmbit de salut, en aquest cas dirigida a afrontar els imprevistos relacionats amb la salut que els impedeixin exercir la seva activitat laboral. Mereix una atenció especial VidaCaixa Previsió Professional, un producte que, amb primes molt ajustades, permet als clients rebre una indemnització econòmica en cas de baixa temporal.

Un altre dels productes que gaudeix de gran acceptació i difusió entre les Pimes és VidaCaixa Salut Pimes, a través del qual es beneficien d'una assegurança d'assistència sanitària de qualitat, sense copagaments, en la qual hi poden incloure els seus familiars i amb importants avantatges fiscals, ja que la prima satisfeta és una despesa deduïble en l'IRPF.

Finalment, SegurCaixa canalitza l'oferta en assegurances de no-vida del Grup SegurCaixa Holding, comercialitzant assegurances dels rams de llar i accidents i, des del 2007, automòbil. En aquest sentit, cal destacar que, després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats. A la consolidació d'aquest nou ram hi ha contribuït, a més, el llançament l'any 2008 del nou SegurCaixa Moto.

33.000 Pimes, més de 20 companyies de l'Íbex 35, 400 multinacionals i 250 organismes públics han confiat els seus serveis de previsió a la gestió de VidaCaixa Previsió Social



VidaCaixa
PREVISIÓ SOCIAL

Amb 27.528 milions d'euros gestionats entre assegurances de vida i plans de pensions, VidaCaixa lidera el mercat de previsió social complementària a Espanya

2. Assegurament i previsió responsable

També els nous residents troben a SegurCaixa un gran catàleg de serveis especialment creats per a ells. El SegurIngrés o el SegurCaixa Repatriació, assegurances d'accidents, en són els màxims exponents.

Innovació

La innovació ha estat una de les apostes estratègiques de SegurCaixa Holding durant l'exercici 2008. Amb l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència en el conjunt de la seva activitat, s'han dut a terme canvis i renovacions en productes i serveis, s'han obert noves línies de negoci i s'han optimitzat els processos existents, alhora que s'ha apostat pel desenvolupament professional de la plantilla. Un nou escenari econòmic ha portat la companyia a adaptar els seus productes i serveis a les necessitats actuals, mentre que al mateix temps s'ha dut a terme un esforç per comercialitzar noves assegurances i plans de pensions.

En aquest sentit, els plans individuals han marcat un dels exercicis més intensos i exitosos de la història de SegurCaixa Holding, amb la creació de quatre nous plans de pensions individuals amb garantia de rendibilitat, que s'afegeixen a l'exhaustiva oferta de plans per a tot tipus de clients, adaptant-se així als diferents nivells d'aversion al risc. Es tracta de PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opció 7, PlanCaixa 19 i PlanCaixa 7 Ara. Aquest últim es va llançar a finals de l'any 2008, en el marc d'una ambiciosa campanya de comercialització. Amb aquest producte en concret, VidaCaixa va permetre al client escollir entre obtenir un 7% TAE sobre l'aportació efectuada, abonada directament en el seu compte corrent, o una imposició a un termini fix d'un any en el Dipòsit 7 Ara de "la Caixa", el qual oferia un interès del 7% TAE –que, a més, el client cobrava per endavant en el moment de la contractació–, per un import màxim igual al doble de les aportacions i/o traspassos externs efectuats al PlanCaixa 7 Ara.

Després d'un primer i exitós any en servei, SegurCaixa Auto s'ha convertit en un dels productes més sol·licitats pels clients



Un dels passos més importants que s'han dut a terme durant l'any 2008 ha estat la consolidació de SegurCaixa Holding en el ram de les assegurances d'automòbil. Després del seu llançament l'abril del 2007, SegurCaixa Auto, que disposa actualment d'una base de vehicles assegurats que supera els 95.000, ha representat un pas estratègic a l'hora de posicionar el Grup com a entitat de referència en la cobertura integral de tots els àmbits de previsió per a les famílies, reforçada el 2008 amb el llançament del nou SegurCaixa Moto.

Aquest nou producte es pot contractar en tres modalitats: tercers, tercers amb robatori i incendi, i tot risc amb franquícia (aquestes dues últimes per a motos noves). Destaca l'exigent compromís de puntualitat en l'assistència en carretera, amb un temps màxim d'espera d'una hora; la lliure elecció de taller, incloent-hi el concessionari de marca, així com el servei gratuït d'assistència telefònica per a consultes mecàniques i mèdiques. Així mateix, i com a aspecte diferencial, destaca la indemnització en cas de sinistre total, que per a motocicletes amb menys d'un any d'antiguitat és del 100% del valor de la moto nova, mentre que per a motos amb més d'un any és del 100% del valor de mercat real.

D'altra banda, SegurCaixa Protecció és una assegurança que garanteix el pagament d'un capital en cas de mort o invalidesa absoluta i permanent, produïda com a conseqüència d'un accident ocorregut tant en l'àmbit de la vida privada com en l'àmbit professional de l'assegurat. Com a novetat, el nou producte incorpora la cobertura de la invalidesa parcial, com pot ser, per exemple, la pèrdua o inutilització absoluta d'algun membre corporal.

En l'àmbit de les assegurances d'estalvi, VidaCaixa va ser la primera entitat a posar a disposició dels seus clients el PIES sorgit arran de l'entrada en vigor de la nova reforma fiscal. Concretament, SegurCaixa Holding ofereix dues modalitats de PIES: el PIES - Pla d'Estalvi Assegurat, que inverteix en actius de renda fixa, i el PIES - Pla d'Estalvi Inversió, les inversions associades del qual inclouen actius de renda variable.

D'altra banda, i a fi d'impulsar la contractació en els seus diferents rams, SegurCaixa Holding ha dut a terme diverses iniciatives en les quals ha adoptat estratègies innovadores, com combinar assegurances de risc amb productes d'estalvi tradicional. Així, durant el 2008, els clients del Grup han pogut combinar la contractació d'assegurances d'auto, llar o salut amb la possibilitat de contractar un dipòsit amb una atractiva remuneració.

Oferta exclusiva per als nostres clients de SegurCaixa Llar



Estalvi's diners i guanyi en salut



A fi d'impulsar la contractació en els seus diferents rams, SegurCaixa Holding ha dut a terme diverses iniciatives en les quals ha adoptat estratègies innovadores, com combinar assegurances de risc amb productes d'estalvi tradicional

2. Assegurament i previsió responsable

Innovació tecnològica com a clau del servei ofert

Durant l'any 2008, SegurCaixa Holding ha invertit en tecnologia i en sistemes d'informació un total de 18 milions d'euros per satisfer adequadament les necessitats dels clients. A més, la inversió total efectuada en projectes de R+D ha estat de 245.000 euros.

El desplegament de nous productes i serveis que s'ha dut a terme ha requerit un gran esforç inversor per part de l'Entitat, el qual s'ha canalitzat en gran part en nous recursos tecnològics. Després de totes les millores tecnològiques efectuades, els clients poden gaudir actualment d'un servei de més qualitat, eficient i innovador. Si bé moltes d'aquestes millores són generalment percebudes de manera indirecta pels clients, durant l'any 2008 s'han desenvolupat diverses innovacions tecnològiques que sí que han pogut ser detectades directament, cosa que ha provocat un impacte positiu en els clients. Entre aquestes novetats, cal destacar-ne:

- *Adaptació als nous terminals financers (TF7):* La constant millora i innovació dels sistemes informàtics de gestió sempre ha estat present en l'agenda de SegurCaixa Holding. Per això, l'any 2008 s'ha dut a terme un procés d'adaptació de les aplicacions del Grup per tal d'integrar-les en els nous terminals financers TF7 presents a les oficines de "la Caixa".
- *Implantació de la cartografia en el Quadre de Comandament Corporatiu:* El Quadre de Comandament Corporatiu de SegurCaixa Holding incorpora una nova aplicació per graficar sobre un mapa les principals magnituds del negoci. L'exposició en un mapa d'aquestes magnituds suposa més facilitat per comparar el desenvolupament de les diferents zones, des de nivell país a nivell oficina.

- *Agenda Comercial, nova eina per a la xarxa d'assessors d'AgenCaixa:* Els objectius d'aquesta nova aplicació són facilitar el seguiment diari de la gestió comercial dels equips d'assessors, augmentar l'autonomia comercial d'AgenCaixa, així com incrementar l'eficàcia de la seva activitat comercial amb relació a la inversió que requereix la seva expansió.

- *Noves eines tecnològiques:* Des del punt de vista tecnològic, durant el 2008 s'ha dut a terme una anàlisi de solucions SaaS (Software com a Servei) com a eina corporativa de Contact Center. També s'ha adoptat l'ús d'eines Open Source com a solució molt dinàmica per a les necessitats de l'empresa; a més del seu menor cost, un altre dels avantatges és que el software es va actualitzant amb les aportacions de la resta d'usuaris, la qual cosa suposa una gran adaptabilitat.

- *Desenvolupament de la plataforma de clients i mediadors de VidaCaixa Previsió Social:* Durant el 2008 s'ha treballat en el desenvolupament d'aquesta nova aplicació, que suposarà l'agilitació de múltiples processos de consulta i traspàs d'informació i redundarà en una millora de l'eficiència.

- *Nova aplicació IDEES:* Desenvolupament d'una nova eina informàtica de suport al flux de les idees aportades per la plantilla de SegurCaixa Holding i les més de 5.000 oficines de "la Caixa".

En aquest àmbit, i com a principals reptes per a l'any 2009, cal destacar la implantació del projecte Oficina sense papers, que preveu la digitalització de tota la informació existent en format paper, la consolidació de l'ergonomia com a paràmetre bàsic en el disseny de sistemes, l'establiment d'un pla de divulgació de la LOPD (Llei Orgànica de Protecció de Dades) a tots els empleats, així com finalitzar els plans de contingència de sistemes pendents.

Projecte Innova+

Creat l'any 2008 i sorgit com a conseqüència del pla La Qualitat Som Tots, les idees són la primera matèria d'aquesta iniciativa, que busca fomentar la innovació i que té com a objectiu principal inocular-la en el dia a dia de tota la plantilla, a través de la generació d'inquietuds, la

recerca de noves idees i, sobretot, la seva transformació en valor. En aquest sentit, s'ha creat un equip de dinamitzadors del projecte, format per més de 30 persones –que integren 11 grups, que es corresponen amb 11 línies d'innovació estratègiques per a l'organització– i que ha rebut una formació específica.



La Qualitat Som Tots

Un dels projectes més ambiciosos i innovadors que l'Entitat duu a terme és el Pla 'La Qualitat Som Tots'. Aquest projecte, iniciat el 2007, té com a objectiu incrementar de manera constant la qualitat que SegurCaixa ofereix als seus clients i incorporar la innovació en el dia a dia de la seva activitat. Precisament, la plantilla d'empleats és l'eix sobre el qual gira aquest repte, el qual representa una important inversió de recursos humans, tecnològics i econòmics. De la mà del seu equip humà, la innovació és allò que diferencia l'excel·lència en la qualitat del servei, bo i diferenciant la gestió de SegurCaixa Holding en un entorn cada vegada més competitiu.

Entre totes les iniciatives que ja s'han posat en marxa, cal destacar-ne el nou sistema d'informació de suport per a la venda d'assegurances i el disseny d'un projecte per potenciar totes aquelles eines de l'oficina relacionades amb l'activitat asseguradora. Per la seva banda, el projecte Innova+ exerceix de pedra angular dins de les directrius que marca el Pla 'La Qualitat Som Tots'. Innova+, a més d'involucrar en diferents graus tota la plantilla, ha suposat un gran esforç per consolidar l'estructura i els canals necessaris per aconseguir els seus objectius.



Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Respecte a la intimitat i confidencialitat del client	<p>S'han disposat els mitjans necessaris per complir les modificacions previstes en el Reial Decret 1720/2007, en particular en tot allò que fa referència a mesures de seguretat. En aquest sentit, s'ha adaptat al nou reglament de la LOPD, especialment al tractament d'informació que resideix en fitxers no automatitzats. També s'ha aprovat una nova normativa de seguretat informàtica i d'aplicació per a tots els empleats.</p> <p>S'ha dut a terme la fusió entre VidaCaixa i "la Caixa" Gestió EGFP, procedent del grup Morgan Stanley, alhora que s'ha informat tots els clients afectats dels canvis produïts per aquest motiu.</p>	<p>Enviament a tots els empleats del Grup d'un decàleg de seguretat en el tractament de les dades.</p> <p>Incrementar la formació específica <i>on-line</i> als empleats sobre aquesta matèria.</p> <p>Implementació d'una sèrie de jornades per a la millora del paisatge d'oficina, en línia amb els nous compromisos en l'aplicació de mesures de seguretat en els fitxers no automatitzats.</p>
Ètica i transparència de la informació comercial	<p>Adhesió a la guia de transparència i publicitat d'UNESPA, subscripta per VidaCaixa i SegurCaixa.</p> <p>Nou disseny de les assegurances d'assistència sanitària, que permet identificar-ne fàcilment les cobertures, les exclusions, el preu i, si escau, els copagaments a càrrec del client.</p> <p>Elaboració de la Guia Interna de Publicitat, en la qual s'estableixen els continguts mínims i requisits que cal seguir en tots els elements publicitaris que s'editin.</p> <p>Avanços en la comercialització d'assegurances a través de canals no presencials.</p> <p>Nou disseny accessible de la pàgina web corporativa.</p>	<p>El 2008 s'ha treballat en un nou disseny de les notes informatives de les principals assegurances individuals, que previsiblement s'implantarà el 2009.</p>

El constant i renovat compromís de SegurCaixa Holding amb els seus clients es basa en la transparència i en l'excel·lència en el servei. Actualment, el Grup supera els 3,2 milions de clients individuals, gràcies a un model de gestió sòlid que es fonamenta en la confiança que els clients hi han dipositat, així com en el dinamisme dels seus empleats i en la qualitat dels seus productes i serveis.

Polítiques basades en l'ètica, la transparència i la confidencialitat

Durant els tres darrers anys, la companyia no ha registrat cap fuga de dades ni ha rebut cap resolució contrària per vulneració de la intimitat del client, gràcies

a l'aplicació del màxim rigor a l'hora de preservar-ne la intimitat i confidencialitat. Tots dos conceptes són clau a l'hora d'analitzar l'estructura i les operacions que SegurCaixa Holding duu a terme.

L'Entitat és la primera interessada que els principis legals d'intimitat i confidencialitat no es vulnerin, i per això duu a terme auditories externes per avaluar el nivell d'adequació de les mesures de seguretat preses per evitar pèrdues, alteracions o tractaments no autoritzats de les dades confidencials. Així mateix, SegurCaixa Holding pren totes les mesures de seguretat informàtiques pertinents i manté inscrits en el Registre General de Protecció de Dades aquells fitxers importants que poden contenir informació

personal. Aquests principis s'han respectat escrupolosament en el procés de fusió entre VidaCaixa i "la Caixa" Gestió EGFP, procedent del Grup Morgan Stanley. Durant aquest procés de fusió efectuat el 2008, es va informar tots els clients afectats dels canvis produïts per aquest motiu.

Cal destacar que, durant el 2008, l'Entitat ha posat a més els mitjans necessaris per complir les modificacions previstes en el Reial Decret 1720/2007, en particular en tot allò que fa referència a mesures de seguretat. En aquest sentit, s'ha adaptat al nou reglament de la LOPD, especialment al tractament d'informació que resideix en fitxers no automatitzats (bàsicament paper).

D'altra banda, s'ha iniciat el projecte Oficina Sense Papers, que persegueix l'agilitat del flux documental, la disminució en el consum total de paper, així com dur a terme un superior i millor control de la informació que actualment existeix en format paper.

En aquest àmbit, els reptes marcats per SegurCaixa Holding per a l'any 2009 es concreten en una triple iniciativa: en primer lloc, enviar a tots els empleats del Grup un decàleg de seguretat en el tractament de les dades; en segon lloc, incrementar la formació específica *on-line* dels empleats en aquesta matèria, i, per acabar, desenvolupar una sèrie de jornades per a la millora del paisatge d'oficina que s'adaptin als nous compromisos en l'aplicació de mesures de seguretat en fitxers no automatitzats.

SegurCaixa Holding evita també la transmissió als seus clients d'informacions inexactes, falses, equívokes, exagerades o ambigües en les seves comunicacions comercials, per tal d'anul·lar-hi la possibilitat d'error o engany. Aquest ferm compromís per la veracitat i la transparència s'exemplifica mitjançant l'assumpció del Codi General de Conducta Publicitària de les Institucions d'Inversió Col·lectiva i Fons de Pensions (INVERCO) i de la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors.

Guia Interna de Publicitat

Per posar en pràctica els principis impulsats per UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores), VidaCaixa i SegurCaixa no solament s'han adherit el 2008 a la guia de transparència i publicitat de la patronal del sector, sinó que han desenvolupat la seva pròpia Guia Interna de Publicitat, on es recullen els continguts mínims i requisits que cal seguir en els instruments publicitaris que s'editin.

Aquesta guia pren com a punt de partida el fet que la publicitat enganyosa, deslleial i subliminar està prohibida, i per tant supedita totes les seves comunicacions als principis de veracitat, eficàcia i suficiència. En la pràctica, això es tradueix en tres idees molt concretes: no es poden crear falses expectatives, s'ha d'explicar exactament en què consisteix el producte i no se'n pot ometre cap característica essencial.

Amb aquest afany de transparència, la Guia Interna de Publicitat especifica que ha de quedar clar el caràcter publicitari del missatge i cal fer constar la caducitat de la publicitat. A més, i entre molts altres requisits, s'estableix també l'obligació d'indicar que una oferta no és acumulable a altres, quan aquest sigui el cas.

Pel que fa als plans de pensions i EPSV, s'incorporen criteris específics que reforcin també la transparència. Entre altres exemples, es pot destacar la necessitat de concretar els terminis d'inici i final de comercialització, els requisits exigits, la TAE mínima i màxima, la data d'obtenció de l'obsequi –si és el cas–, l'entitat promotora del pla, així com la gestora i dipositària del fons, etc. A més, quan es faci referència a rendibilitats històriques, s'estableix l'obligació de referir el període d'obtenció, l'equivalent sobre una base anual (TAE), l'auditor del fons i la frase *resultats històrics no són indicadors de resultats futurs*.

La guia va més enllà dels tradicionals fulls informatius en paper i preveu actuacions relacionades amb l'enviament de missatges publicitaris, com els missatges de text a través del mòbil. Per a aquests casos, el Grup s'obliga a començar tots els missatges amb la paraula PUBLICITAT, de manera que cap dels receptors pugui al·legar engany.

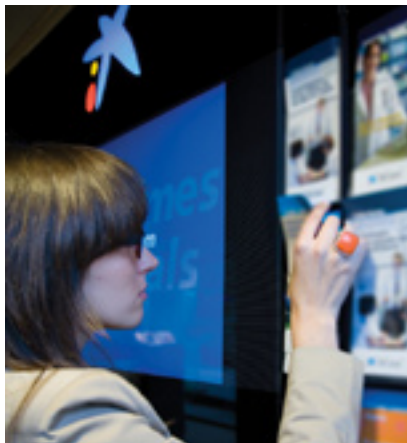
2. Assegurament i previsió responsable

Adequació dels productes als clients

La pertinència i adequació de les comunicacions dirigides als clients és fonamental, per la qual cosa SegurCaixa Holding desenvolupa accions destinades a sondejar la qualitat informativa de les campanyes comercials que duu a terme. Aquest procés, al seu torn, és essencial per dissenyar productes de qualitat, que responguin a les necessitats reals de la societat.

Algunes de les modificacions en les comunicacions que han sorgit arran de la realització d'enquestes als clients són la reducció del nombre d'asteriscos i notes a peu de pàgina i la inserció d'exemples pràctics en els càlculs de les tarifes. D'aquesta manera, els clients entenen millor els productes i serveis que ofereix la companyia.

Una altra de les accions destinades a conèixer millor la cartera de clients és l'adequació de les diverses accions comercials segons el perfil de cadascun d'ells. És així com l'Entitat perfila els seus productes de la millor manera per a cada usuari.



Una de les modificacions que han sorgit arran de les enquestes amb els clients és la inserció d'exemples pràctics en els càlculs de les tarifes que s'envien als usuaris

L'opinió del client

La satisfacció dels clients és clau en qualsevol empresa. Per això, SegurCaixa Holding va dur a terme a finals del 2007 un estudi sobre tota la comunicació enviada als clients, la qual cosa ha permès extreure conclusions positives en benefici del client i cobrir possibles àrees de millora. Un cop implementades aquestes millores, durant l'any 2008 s'han dut a terme 3 estudis per conèixer l'opinió i la valoració dels clients sobre les accions de comunicació efectuades.

En total, s'han fet més de 600 entrevistes telefòniques relacionades amb tres productes: Pensió Vitalícia Immediata, SegurCaixa Auto i Vida Familiar. Els clients enquestats hi han valorat aspectes com l'interès que els despertem els mailings rebuts, el grau d'atenció que se'ls va dedicar o l'entorn ideal per a la seva recepció –domèstic o oficina–.

Iniciatives desenvolupades per facilitar la transparència dels contractes

SegurCaixa Holding basa les seves relacions de transparència amb els clients en els principis que inspiren la Guia de Bones Pràctiques d'UNESPA, la patronal espanyola del sector assegurador. Segons aquests principis, l'Entitat manté un compromís de confiança i transparència amb els prenedors d'assegurances i millora constantment la informació subministrada, tant en la fase prèvia informativa com en el mateix contracte.

La claredat expositiva dels termes utilitzats es duu a terme en tot tipus de contractes,

i també en els multiriscos. Aquest tipus d'assegurances són especialment complexes per la seva naturalesa múltiple i la combinació de diferents modalitats i variables, per la qual cosa SegurCaixa Holding s'esforça a exposar de manera clara i senzilla les cobertures incloses, les exclusions, les particularitats i els límits econòmics.

En aquesta línia de dotar el client de les eines que fomentin un judici comprensiu i crític, SegurCaixa Holding ha habilitat a la seva pàgina web corporativa un glossari de termes i una guia bàsica sobre el contracte d'assegurances.



SegurCaixa Holding ha habilitat a la seva pàgina web corporativa un glossari de termes i una guia bàsica sobre el contracte d'assegurances, per facilitar-ne la comprensió

Informació clara i directa

SegurCaixa Holding ha revisat, durant els últims anys, la comunicació de les pòlisses. Ara com ara, el client generalment rep en una sola pàgina les dades principals de la pòlissa contractada, exposades de manera clara i intel·ligible, perquè l'assegurat sàpiga exactament quins són els termes i condicions del servei que contracta. El document exposa quin tipus d'assegurança es contracta, quina és la prima, la durada del contracte, i cobertures i límits, entre d'altres.

Aquest és el resultat d'una revisió que l'Entitat ha dut a terme en les pòlisses de les principals assegurances de vida, tant en el seu contingut com en la seva estructura, amb l'ànim de simplificar, sistematitzar i donar coherència a la informació, per tal d'aconseguir la màxima comprensió per part del client.

Amb l'objectiu d'assegurar la total comprensió i aprovació del prenedor de l'assegurança, SegurCaixa Holding ha dissenyat una metodologia consistent en la inclusió de certs conceptes en la informació prèvia a un contracte. D'aquesta manera, s'informa el client de la possibilitat de recalcular la prima en funció del risc, així com del dret d'ambdues parts a no renovar la pòlissa en la revisió anual.

En les assegurances d'invalidesa, l'Entitat exposa de manera inequívoca els criteris i variables per qualificar el sinistre o grau de minusvalidesa. És el cas de les assegurances per invalidesa, malaltia, dependència o accident de l'assegurat. D'altra banda, SegurCaixa Holding garanteix la canalització de les queixes o reclamacions dels clients, si n'hi hagués, i s'informa els prenedors del seu dret al desistiment, quan sigui procedent.

Per aconseguir la transparència total, l'entitat recorda en els seus qüestionaris de salut la necessitat i conveniència que el contractant llegeixi atentament tot el qüestionari i que respongui les

preguntes de manera honesta i fidedigna. SegurCaixa Holding garanteix, així mateix, el correcte tractament de les dades segons allò que estipula la llei, i manté aquests arxius 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. Respecte als productes Unit Linked, es fa saber al prenedor de l'assegurança que sempre és ell mateix qui assumeix el risc de la inversió que desitja vincular al contracte.

Així mateix, segons els criteris legalment establerts, es notifica als contractants les condicions necessàries per obtenir liquiditat en els Plans de Previsió Assegurats (PPA) i Plans de Pensions.

Finalment, en les assegurances de la llar, l'Entitat ofereix als clients una valoració orientativa, amb l'objectiu d'evitar possibles infraassegurances. A més, es comunica als consumidors i usuaris el compromís del Grup de renunciar a l'aplicació de la regla proporcional en els sinistres que no superin un determinat import.

Lideratge en gestió sostenible de les inversions i solvència

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Política de riscos ambientals i socials en les inversions de SegurCaixa Holding	Es gestiona una inversió en actius SRI (<i>Socially Responsible Investment</i>) en Fons de Pensions. 30 milions d'euros el 2008	Formalització en el manual de procediments de l'aplicació de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió inspirats en el Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).
	Es manté la posició tàctica d'inversió en energies renovables i de tractament de l'aigua.	Incrementar l'objectiu d'inversió mínima en SRI en la renda variable del fons de pensions dels empleats de "la Caixa".
	El fons d'empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, segueix els criteris ètics promoguts per les Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).	Disseny i enviament d'una carta informativa sobre aquesta matèria a les gestores, per reforçar el circuit SRI en selecció externa d'actius.
	Es ven un dels fons d'inversió pel fet de tenir posicions en empreses armamentístiques, identificat arran de les revisions mensuals efectuades.	
Sistemes per avaluar la sostenibilitat de les inversions	SegurCaixa Holding disposa de diversos sistemes per avaluar la sostenibilitat de les inversions, com per exemple el qüestionari per a la selecció de fons per a tercers.	Mantenir el rigor en l'avaluació de la sostenibilitat de les inversions que duu a terme la companyia.
	Preparació circuit 2009.	

Aplicació de criteris sostenibles en les inversions

SegurCaixa Holding ofereix productes responsables, sostenibles i transparents. Basant-se en aquests mateixos principis, VidaCaixa articula la gestió d'inversions, tant si es tracta de recursos propis com de fons de pensions o assegurances, a fi d'evitar invertir en grups i empreses vinculades a determinats sectors.

SegurCaixa Holding treballa per satisfer les exigències de responsabilitat que els seus clients demanen, i per això VidaCaixa selecciona les inversions per tal que compleixin els requisits ètics i de sostenibilitat. Amb aquesta finalitat, s'ha establert un protocol dirigit a les gestores

amb les quals treballa l'Entitat, les quals han d'emplenar un qüestionari sobre les seves activitats i l'aplicació d'aquests principis als seus negocis. És així com els actius seleccionats s'ajusten plenament a la filosofia de cada fons de pensions o cartera de SegurCaixa Holding.

Sota aquesta premissa, SegurCaixa Holding ha volgut destinar una part dels recursos de formació d'empleats a l'objectiu d'establir normes i procediments de detecció d'activitats de finançament del terrorisme i blanqueig de capitals. Al llarg de l'exercici 2008, tots els empleats dels Serveis Centrals de l'empresa han dut a terme el curs *on-line* 'Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme', dividit en tres sessions formatives.

Gran part de les inversions de l'empresa s'aglutinen en actius de renda fixa pública de països de l'OCDE, la qual cosa garanteix un respecte absolut pels Drets Humans. Pel que fa als actius de renda fixa privada i renda variable, els gestors especialitzats de VidaCaixa n'avaluen al detall els índexs de sostenibilitat. Una de les eines utilitzades és el Dow Jones Sustainability Index, una llista en la qual es poden trobar la majoria d'aquests actius. Això no obstant, si no són presents a la llista, es duu a terme una investigació (pàgina web, informes) per assegurar que l'activitat de la companyia s'adequa als principis i criteris d'inversió de VidaCaixa. Així mateix, es fa un seguiment mensual de la situació dels fons d'inversió.

Socially Responsible Investment (SRI): garantia de sostenibilitat

Un dels objectius responsables de VidaCaixa és controlar de quina manera utilitza la inversió l'entitat on es duu a terme la inversió. En aquest sentit, el procés Due Dilligence consisteix en un qüestionari específic que té l'objectiu de conèixer detalladament com utilitza la inversió l'entitat. VidaCaixa destina bona part de les seves inversions a fons que disposen de manera expressa d'aquest tipus de verificació, el Sustainable Responsible Investment.

Per planificar les seves inversions, SegurCaixa Holding s'inspira en els criteris ètics promoguts per les Nacions Unides en el seu Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI).

SegurCaixa Holding disposa, a més, de diversos sistemes per avaluar la

sostenibilitat de les inversions, com per exemple el qüestionari per a la selecció de fons per a tercers. Durant l'exercici 2008, l'Entitat ha mantingut una política basada en el rigor i la transparència que requereix cada gestió, i que s'emmarca dins de la seva política de riscos ambientals i socials en les inversions. Concretament, durant l'any passat s'ha mantingut una inversió en SRI en fons de pensions, així com la seva posició tàctica d'inversió en energies renovables i de tractament de l'aigua.

Una altra de les actuacions més destacades és la incorporació del fons de pensions dels empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, als Principis de Responsabilitat Social Corporativa de les Nacions Unides. Al tancament de l'exercici, la inversió d'aquest fons en productes SRI era de 30 milions d'euros. En resposta a la seva política d'exclusió d'inversions vinculades a certs sectors, determinada per les Comissions de Control dels fons de pensions que gestiona, SegurCaixa Holding s'ha després d'un dels fons d'inversió pel fet de tenir posicions en empreses armamentístiques.

Mitjançant l'adhesió al Pacte Mundial sobre Principis d'Inversió Responsable (PRI), les empreses es comprometen a aplicar unes normes d'actuació en les seves activitats i inversions. Aquestes normes, basades en les anomenades Qüestions Ambientals, Socials i de Governança Empresarial (ASG), consisteixen per exemple a incorporar els criteris d'ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversió. El 2009, SegurCaixa Holding té previst formalitzar en el manual de procediments l'aplicació de criteris SRI per a qualsevol tipus d'inversió.

VidaCaixa selecciona les inversions per tal que compleixin els requisits de sostenibilitat i criteris ètics



2. Assegurament i previsió responsable

Solvència II

SegurCaixa Holding, líder espanyol en previsió social, té entre els seus compromisos el manteniment de les promeses a llarg termini (majoritàriament vitalícies) amb els seus clients. L'entitat assumeix aquest compromís amb responsabilitat, eficàcia i, per descomptat, total solvència. Per afrontar les possibles pèrdues de valor en les seves inversions, SegurCaixa Holding manté unes reserves per sobre del nivell mínim legalment exigít. No en va, el Grup ha heretat la tradició asseguradora de "la Caixa", que es remunta a més de 100 anys enrere, quan es va emetre la primera llibreta de pensió (1905). És per això que més de 3,2 milions de clients aposten per SegurCaixa Holding i confien més de 28.000 milions d'euros a la gestió de l'empresa.

Per aconseguir un control més eficaç i segur en les inversions dels seus clients, l'entitat col·labora aportant el seu coneixement amb grups de treball d'experts conformats amb l'objectiu de definir un mètode que permeti mesurar exactament el capital exigít a cada asseguradora en funció del risc assumit. A més, l'empresa està adherida a la Guia de Bones pràctiques de Control Intern i de Bon Govern Corporatiu impulsades per UNESPA.

Estudi de solvència QIS4

Durant l'any 2008, la companyia ha participat en el quart estudi d'impacte quantitatiu de solvència d'àmbit europeu, QIS4. El sondeig està organitzat pel Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors (CEIOPS), i té la intenció de mesurar correctament els factors que influiran en els nous requisits de capital derivats del projecte de Solvència II.

Arran de la participació voluntària en aquest estudi, des de SegurCaixa Holding s'aprofita el coneixement adquirit i les noves tècniques de mesurament observades, per avançar en la modernització i adequació dels models interns de mesurament de riscos, amb l'objectiu d'optimitzar la necessitat del capital exigít i garantir el manteniment dels nivells de solvència habituals del Grup ara i en el futur.

Així mateix, s'ha analitzat la possibilitat d'elaborar models interns per tal que el mesurament de riscos sigui més exhaustiu, amb l'objectiu que permeti un mesurament de capital exigít més favorable per a SegurCaixa Holding.

Projecte Solvència II

SegurCaixa Holding participa en el projecte Solvència II, una iniciativa europea creada per garantir la viabilitat i sostenibilitat de les empreses asseguradores, a més de transformar el règim de supervisió d'aquestes entitats i valorar el capital exigít.

Solvència II, amb la intenció de millorar el mesurament de riscos, tant de crèdit com de liquiditat, de mercat i operacional, abraça diversos àmbits, entre els quals destaquen el mesurament d'actius, passius i capital, d'una banda, i el procés de supervisió, de l'altra.

Amb la seva participació en el pla, SegurCaixa Holding s'avança a l'obligatorietat de dur a terme aquests càlculs, prevista per al 2012.

Accessibilitat als productes d'assegurament i previsió social

Temes Rellevants	Actuacions 2008	Reptes 2009
Solucions universals d'assegurament i previsió social	<p>SegurCaixa Holding disposa d'una àmplia gamma de productes que conformen una oferta universal de productes d'assegurament i previsió social, tant per a clients individuals com col·lectius. Es treballa per adaptar l'oferta de productes a les necessitats i requeriments dels clients a cada moment.</p>	<p>Mantenir l'aposta per la innovació en els productes i serveis que ofereix el Grup, per mantenir una oferta adequada a fi de cobrir les necessitats i expectatives de més de 3 milions de clients.</p>
Gestió multicanal i accessibilitat	<p>SegurCaixa Holding és un grup bancassegurador que utilitza alhora la multicanalitat.</p> <p>En l'àmbit de clients individuals, com a complement a l'extensa xarxa d'oficines de "la Caixa", el Grup disposa de la xarxa d'agents comercials d'AgenCaixa, i de dos canals addicionals que completen un servei obert, accessible i personalitzat: l'atenció telefònica i la venda a través d'Internet.</p> <p>En l'àmbit del negoci col·lectiu, el negoci es distribueix a través d'un equip intern de consultors i professionals experts, i de les corredories més reconegudes i prestigioses del mercat.</p>	<p>Continuar desenvolupant l'accessibilitat als productes i serveis que ofereix el Grup a través de la proximitat geogràfica, la multicanalitat i l'eliminació de barreres físiques i sensorials.</p>

Solucions universals d'assegurament i previsió social

SegurCaixa Holding basa la seva oferta en un públic heterogeni i atén tots els perfils d'edat, gènere i origen. El seu objectiu és oferir un producte específic, adequat a les necessitats concretes i personals que planteja cada client. SegurCaixa Holding disposa d'una amplíssima varietat de productes individuals, que en conjunt formen una oferta universal, on l'accessibilitat és una de les claus de l'èxit. Per comercialitzar la seva extensa cartera de productes, el Grup disposa de diversos canals de distribució i comunicació i preus molt competitius en tota la línia de productes d'assegurament i previsió social.

Servei personal, públic i universal

Cada solució desenvolupada des de SegurCaixa Holding neix d'una necessitat i del desig de cobrir-la satisfactòriament. Per això, infància, gent gran, nous residents, pimes i empresaris autònoms, i grans empreses i corporacions, hi troben solucions a la mida de les seves necessitats.

Infància

La Llibreta Futur és el producte estrella que SegurCaixa Holding ha creat pensant en els més petits i que permet que un adult pugui fer aportacions per generar estalvi a favor d'un menor. Finançar els seus estudis o comprar un cotxe són alguns dels projectes que, gràcies a la Llibreta Futur, ja es poden fer realitat d'una manera fàcil i còmoda per a les famílies.

2. Assegurament i previsió responsable

Grans

La jubilació és una de les etapes més importants per a l'activitat asseguradora de SegurCaixa Holding. De manera especial, atén la necessitat de disposar d'una assegurança amb la qual generar un capital per afrontar la jubilació amb garanties, així com per complementar les pensions rebudes de la Seguretat Social. La Pensió Vitalícia Immediata (PVI) és la resposta que SegurCaixa Holding proposa. Es tracta d'una assegurança de rendes especialment dissenyada per complementar la pensió pública de jubilació, bo i beneficiant-se de les millors condicions financerofiscals.

Holding està preparat per oferir assegurances i plans de pensions específicament dissenyats per a aquests col·lectius. Tenint en compte els nous contextos econòmics en què es mouen les empreses, VidaCaixa Previsió Social té a la seva disposició un equip de professionals especialitzat en el disseny i gestió d'assegurances empresarials. Per exemple, VidaCaixa Salut Pimes, introduït el 2007, ha rebut una molt bona acollida després del seu primer any en cartera. Aquesta assegurança d'assistència sanitària no implica la necessitat d'efectuar copagaments i inclou l'assistència dental, amb una prima molt competitiva.

Les necessitats dels professionals autònoms i les petites empreses varien i SegurCaixa Holding està preparat per oferir assegurances i plans de pensions específicament dissenyats per a aquests col·lectius

Nous residents

Els nous residents s'han consolidat com un nucli de clients de creixent importància dins de la cartera de clients de SegurCaixa Holding. SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés, les assegurances d'accidents, en les seves modalitats de repatriació i de cobrament de remesa periòdica en cas de mort o invalidesa, són les propostes del Grup en aquest segment.

Pioners i consolidats

Després d'un primer any d'èxit, SegurCaixa Holding ha consolidat la nova assegurança PIES. De fet, i coincidint amb l'entrada en vigor de la reforma fiscal el 2007, la companyia asseguradora de "la Caixa" va ser la primera entitat del mercat a comercialitzar aquesta assegurança d'estalvi a través de dos productes: el Pla d'Estalvi - PIES i el Pla d'Estalvi Assegurat - PIES, que ara acumulen prop de 80.000 clients.

Empreses

Igual que els clients particulars, les necessitats dels professionals autònoms i les petites empreses varien i SegurCaixa



VidaCaixa Salut Pimes, introduït el 2007, ha rebut una molt bona acollida gràcies al fet que aquesta assegurança d'assistència sanitària no implica la necessitat d'efectuar copagaments i inclou l'assistència dental

Gestió multicanal, atenció personal

La multicanalitat és l'eix sobre el qual gira tota l'estratègia bancasseguradora de SegurCaixa Holding. S sustentats en una extensa xarxa de més de 5.000 oficines, i nombrosos consultors i mediadors, aquests canals duen a terme una gran feina per facilitar al màxim l'accés als productes de previsió de "la Caixa".

A aquests cal afegir-hi la xarxa de professionals d'AgenciaCaixa i dos canals addicionals més que completen un servei obert, accessible i personalitzat: l'atenció telefònica i la venda a través d'Internet. En conjunt, una plataforma multicanal desenvolupada per cobrir la modalitat amb la qual el client se senti més còmode a l'hora de contractar un servei de previsió social.

AgenciaCaixa

Un total de 417 agents comercials especialitzats en la venda d'assegurances i plans de pensions complementen i dinamitzen l'atenció al client que es duu a terme des de la xarxa d'oficines.

Internet

La comoditat que ofereix Internet a l'hora de fer tràmits i gestions el situa com un canal privilegiat en el qual basar l'oferta

de previsió social de SegurCaixa Holding. Per això, amb l'objectiu de facilitar l'accés a un públic més ampli, els clients del Grup poden contractar i gestionar aquests serveis a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa". En aquesta modalitat, els clients poden consultar els detalls actualitzats de la composició de la cartera o l'evolució de la seva rendibilitat.

Durant el 2008, aquest canal ha evolucionat cap a una visió integrada del client, de manera que se li ofereix un servei global que inclou l'opció de compra, la consulta i la gestió en l'alta dels nous projectes. És el cas, per exemple, del SegurCaixa Moto, dins de l'apartat de particulars, o de l'assegurança de Convenis dins de l'àrea de pimes. A més, diversos plans garantits es poden contractar i gestionar a través d'Internet: PlanCaixa 6 Plus, PlanCaixa Opció 7 i PlanCaixa 7 Ara.

Caixers

Des de l'any 2007, més de 8.000 caixers repartits per tot el territori espanyol ofereixen accés als plans de pensions dels clients de VidaCaixa. Una de les opcions més sol·licitades fins avui és la consulta de la posició global dels plans contractats i veure'n els moviments detallats –entre revaloracions, traspessos, aportacions, etc.



2. Assegurament i previsió responsable

Canal telefònic

Especialment activat en la comercialització de SegurCaixa Auto, l'accés telefònic completa les modalitats de gestió que el Grup ha disposat per als seus clients. Per fer un pas més, des del mes d'abril del 2008, el telèfon es va donar d'alta com a nou canal de contractació directa en assegurances d'accidents. En aquest cas, l'objectiu era triple: augmentar les possibilitats de contractació, donar servei a un ventall més gran de clients i conèixer les necessitats dels clients de manera directa. De fet, l'oferta telefònica consisteix en una assegurança d'accidents dissenyada especialment per a aquest canal: és un producte molt senzill i fàcil d'explicar, amb elevats capitals assegurats, una prima mensual molt assequible i sense controls de subscripció ni revisions mèdiques, entre altres característiques.

Empreses i col·lectius

En el negoci col·lectiu canalitzat a través de VidaCaixa Previsió Social hi ha un primer canal, format per més de 130 gestors i executius de comptes, que presta els seus serveis des de la seu central del Grup a Barcelona i des de la seu de VidaCaixa Previsió Social a Madrid, i que s'ha especialitzat en productes i serveis adaptats als clients col·lectius del Grup. D'altra banda, VidaCaixa Previsió Social treballa amb els principals agents i corredors del mercat espanyol i també disposa d'una xarxa de contactes entre les principals firmes dedicades a la mediació en aquest tipus de productes, integrada en la xarxa internacional Swiss Life Network.

La plataforma multicanal ha estat desenvolupada per oferir la modalitat amb la qual el client se senti més còmode a l'hora de contractar un servei de previsió social

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

En un àmbit com el de la previsió social, ser accessibles és un deure i un compromís amb la societat. Conscient de la necessitat de facilitar l'accés als seus serveis, SegurCaixa Holding disposa del suport de

la xarxa financera de "la Caixa", la més extensa del país. Aquesta accessibilitat geogràfica s'uneix també al seu compromís amb l'eliminació de les barreres físiques o sensorials que poden dificultar l'accés a persones amb mobilitat reduïda o discapacitat visual.

Cota 0, accessibilitat 10

L'oferta asseguradora de "la Caixa" ja és present a les poblacions espanyoles amb més de 20.000 habitants i en el 91% de les poblacions d'entre 5.000 i 20.000, on l'entitat ha estès la seva xarxa d'oficines. En totes elles, "la Caixa" ha assumit el repte d'aconseguir l'objectiu 'cota zero' i eliminar qualsevol desnivell que pugui dificultar l'accés entre les voreres i l'interior de les oficines. Això ja és una realitat en el 100% de les noves oficines i es preveu que l'accessibilitat arquitectònica cobrirà progressivament la totalitat de la xarxa.

Cal destacar també que tots els caixers automàtics estan adaptats a persones amb dificultats visuals a través d'un teclat especial per a operacions habituals. A més de les funcions bàsiques, "la Caixa" ha preparat 2.000 dispensadors per millorar encara més aquesta operativa.

Pionera en banca *on-line* accessible, l'entitat ha continuat afegint noves funcions en compliment de les normes del nivell AA i ha adaptat també la seva pàgina web corporativa a aquest nivell d'accessibilitat durant el 2008.

Amb l'objectiu de facilitar l'accés a un públic més ampli, els clients del Grup poden contractar i gestionar aquests serveis a través de Línia Oberta Web, el servei de banca *on-line* de "la Caixa"

Un dels passos més importants per millorar l'accessibilitat als productes de SegurCaixa Holding és la renovació de la pàgina corporativa del Grup, www.segurcaixaholding.com, així com la posada en marxa de la web www.vidaixaaprevisiosocial.com.

D'una banda, SegurCaixa Holding ha llançat la seva nova pàgina web amb l'objectiu d'actualitzar-ne el disseny, ampliar continguts i garantir, a més, l'accés a persones amb discapacitat. Al mateix temps, s'hi han incorporat nous continguts que amplien l'atenció al client per Internet. Per exemple, el renovat portal disposa d'un apartat de Preguntes Freqüents, un Glossari de Termes, l'apartat Treballa amb Nosaltres o una secció amb indicacions bàsiques sobre Com Comunicar un Sinistre. Tots els continguts mantenen la imatge corporativa de SegurCaixa Holding, amb un disseny actual i pràctic, que facilita i prioritza l'accés a la informació més rellevant.

La mateixa aposta de disseny és present en l'acabada d'estrenar pàgina web de la divisió VidaCaixa Previsió Social, especialitzada en el negoci d'empreses i col·lectius. Els clients corporatius hi

poden trobar, d'una manera clara, senzilla i detallada, tota la informació relativa a aquesta gamma de productes, introduint, a més, noves prestacions per a més comoditat del client. Per exemple, es pot accedir a la web del 1r Fòrum de Comissions de Control, basada en una plataforma de conversa pionera en el sector, en el qual es debaten aspectes d'interès dels membres de les Comissions de Control dels Plans de Pensions d'Ocupació del país. El visitant pot accedir també al butlletí trimestral d'informació que s'envia en format digital a tots els clients i mediadors, amb el qual es fomenta la difusió de temes d'interès social per a les empreses, entre altres novetats. La web funciona, a més, com una excel·lent plataforma de suport a una campanya de màrqueting viral dirigida a directius de la gran empresa sota el lema: La salut de l'empresa no es veu a simple vista. A través d'aquesta web, SegurCaixa Holding i VidaCaixa Previsió Social s'han convertit en unes de les poques entitats asseguradores espanyoles amb una web totalment adaptada als estàndards que marca el Certificat de Doble Accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI) per a l'accés de persones amb discapacitat.

Conscient de la necessitat de facilitar l'accés als seus serveis, SegurCaixa Holding té el privilegi de disposar de la proximitat de "la Caixa", la xarxa financera més extensa del país

