Un exercici extraordinari en plans de pensions individuals

El 2008 destaca l'excel·lent evolució del negoci de plans de pensions individuals i EPSV, el volum total de recursos gestionats del qual ha arribat als 7.252 milions d'euros, amb un creixement del 14% respecte al 2007. En aquest negoci, s'ha aconseguit un volum d'aportacions i traspassos superior als 1.000 milions d'euros, la qual cosa suposa un creixement d'un 12%, xifra que és especialment rellevant en el context general de contracció en el sector de plans de pensions espanyol, que ha tancat l'any amb un decreixement del 18% en el volum d'aportacions.

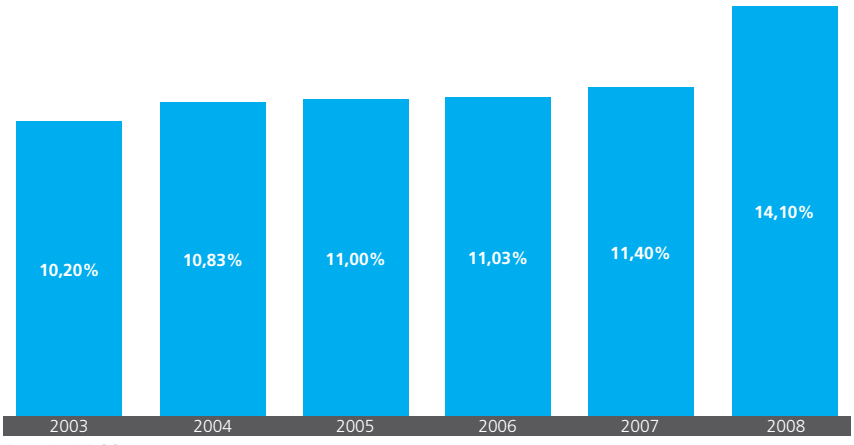
En conseqüència, VidaCaixa ha aconseguit incrementar un 2,7% la seva quota de mercat, i és l'única d'entre les cinc principals gestores del mercat que incrementa el seu patrimoni. Això ha estat possible gràcies a l'amplitud i acceptació de l'oferta de productes i a la gran capacitat comercial de la xarxa d'oficines de "la Caixa". Entre els nous plans llançats, cal destacar el "PlanCaixa 7 Ara", el producte estrella de la tradicional campanya de final d'any. En contractar-lo, els clients podien triar 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", que oferia un interès del 7% TAE. El producte va gaudir d'una gran acceptació i es van comercialitzar més de 450 milions d'euros.

Així mateix, una altra de les actuacions que han impulsat aquest segment el 2008 són les campanyes de captació de traspassos externs procedents d'altres gestores, en les quals l'Entitat ha premiat aquells clients que han dut a terme un traspàs extern a alguns dels seus plans amb un incentiu comercial de campanya –el 2% o el 3% absolut calculat sobre l'import traspassat–, i que ha estat abonat directament en el seu compte corrent.

Al tancament de l'exercici 2008, gairebé el 80% del patrimoni total gestionat en plans de pensions individuals del Grup es troba situat entre el primer i segon quartils de rendibilitat

Evolució de la quota de mercat de VidaCaixa en plans de pensions

Sistema individual



Font: INVERCO

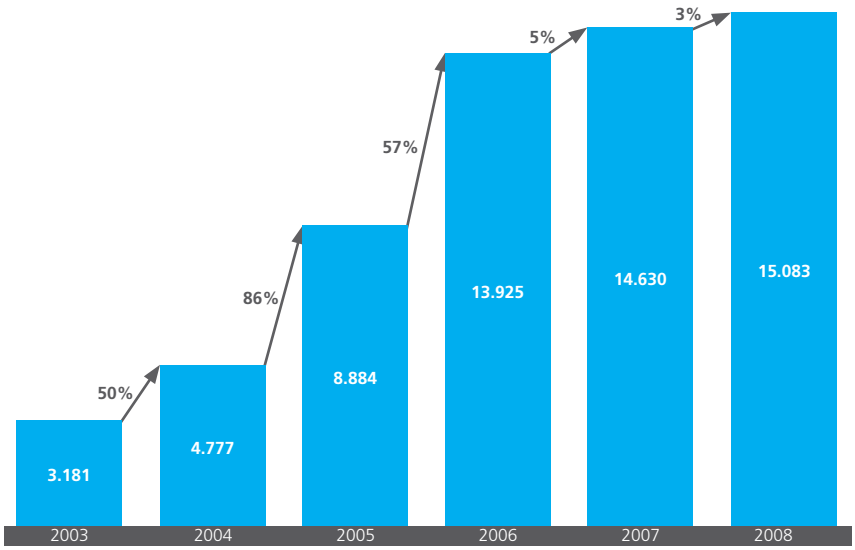
D'altra banda, el 2008 ha estat l'exercici en què s'ha completat la integració dels 68 plans de pensions incorporats arran de l'adquisició del negoci de Morgan Stanley Pensiones. L'experiència acumulada en el passat per l'equip de gestors de VidaCaixa en aquest tipus d'operacions, així com la bona predisposició dels professionals de Morgan Stanley, han fet possible que la integració es dugués a terme amb èxit en un curt termini de temps.

És igualment destacable l'excel·lent gestió d'inversions efectuada per l'equip d'experts professionals de VidaCaixa, que ha fet possible que al tancament de l'exercici gairebé el 80% del patrimoni total gestionat en plans de pensions individuals del Grup s'hagi situat entre el primer i segon quartils de rendibilitat, segons dades d'Inverco.

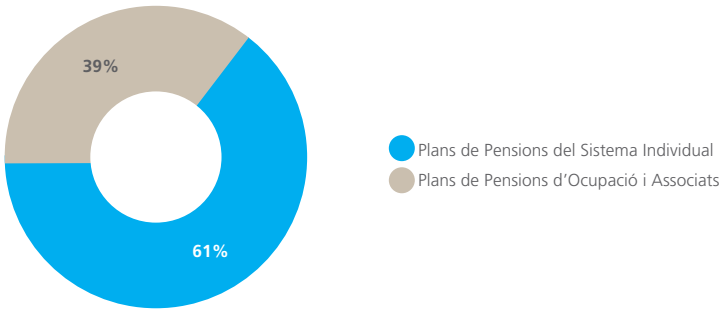
Finalment, cal destacar el volum d'aportacions i traspassos a plans de pensions duts a terme a través d'Internet, que pugen a un total de 23 milions d'euros, on l'última aportació es va efectuar el dia 31 de desembre a les 23.51 hores, per un import de 100 euros.

En total, 889.470 persones són partícips d'algun dels plans de pensions individuals o EPSV de VidaCaixa, cosa que suposa un increment de més de 49.000 persones.

Evolució del nombre d'operacions de plans de pensions individuals efectuades a través d'Internet



Drets Consolidats Plans de Pensions



SegurCaixa Auto

Des del seu llançament, l'abril del 2007, l'assegurança d'automòbil de SegurCaixa ha registrat uns nivells d'acceptació molt positius. Si el Grup tancava els primers nou mesos en funcionament amb més de 30.000 vehicles assegurats i un volum de negoci de 19 milions d'euros, el 2008 s'ha tancat amb un creixement del 158% i un volum de primes de 48 milions d'euros, mentre que la base de vehicles assegurats superava els 95.000.

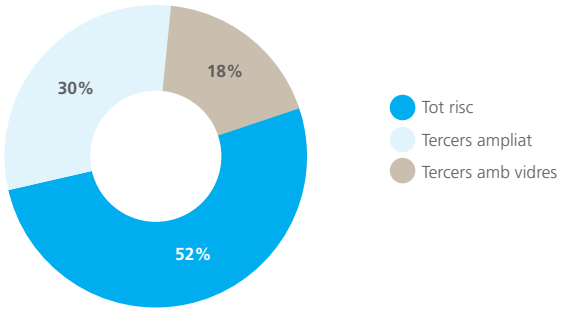
Els eixos sobre els quals s'articula aquest producte –àmplia cobertura, comoditat i qualitat de servei diferencial i preus competitius– han fet possible que el 2008 SegurCaixa Auto hagi guanyat més de 50.000 nous clients i hagi prestat 23.300 serveis a clients que han requerit assistència en viatge, ajuda en la gestió de multes o serveis d'assessoria mecànica, jurídica o mèdica. Comercialitzat a través de la xarxa d'oficines de "la Caixa", el servei de Línia Oberta i per atenció telefònica, l'esforç i la qualitat de la xarxa comercial han estat claus per guanyar la confiança dels seus clients.

La qualitat del servei és, de fet, la pedra angular sobre la qual s'han definit tots els procediments de gestió en aquesta assegurança, que s'ofereix en tres modalitats de contractació diferents: tercers amb vidres, tercers ampliat i tot risc amb i sense franquícia. Les tres modalitats ofereixen l'opció de contractar cobertures addicionals, la possibilitat de disposar d'un vehicle de substitució en cas d'accident o robatori, així com l'opció d'ampliar els capitals d'accident del conductor fins als 60.000 euros. Per facilitar al client la manera més còmoda per fer front al cost de l'assegurança, SegurCaixa permet el pagament fraccionat de la prima.

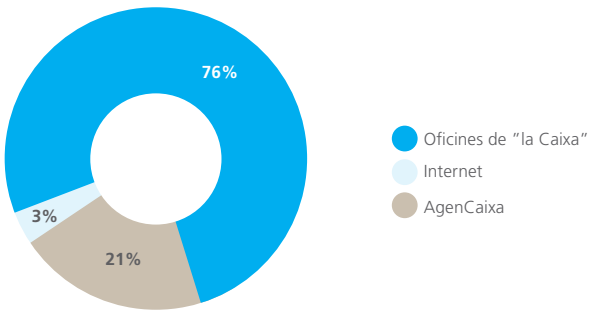
SegurCaixa Auto ha representat, a més, un pas estratègic a l'hora de posicionar el Grup SegurCaixa Holding com a entitat de referència en la cobertura integral de tots els àmbits de previsió per a les famílies, reforçada en aquest darrer exercici amb l'entrada en servei de SegurCaixa Moto.

El 2008, SegurCaixa Auto ha prestat 23.300 serveis a clients que han requerit assistència en viatge, ajuda en la gestió de multes o serveis d'assessoria mecànica, jurídica o mèdica

SegurCaixa Auto: Riscos Assegurats



Canals de distribució de SegurCaixa Auto



SegurCaixa Moto

L'assegurança de motocicletes de SegurCaixa ha estat un dels llançaments més rellevants efectuat durant l'exercici 2008 i completa l'oferta d'assegurances de vehicles per a clients individuals. SegurCaixa Holding s'ha convertit així en la primera entitat bancasseguradora del mercat espanyol a comercialitzar una assegurança d'automòbil i de motocicletes pròpia.

SegurCaixa Moto s'ofereix a través de tres modalitats de contracte diferents: tercers, tercers amb robatori i incendi i tot risc amb franquícia (aquestes dues últimes opcions per a motos noves). En línia amb les condicions que ofereix SegurCaixa en la resta de productes, SegurCaixa Moto es caracteritza per la senzillesa i eficiència en tots els procediments de gestió i en la priorització de la qualitat del servei ofert.

Amb el llançament del nou producte SegurCaixa Moto, SegurCaixa Holding s'ha convertit en la primera entitat bancasseguradora del mercat espanyol a comercialitzar una assegurança d'automòbil i de motocicletes pròpia

SegurCaixa Llar

L'assegurança multiriscos de la llar de SegurCaixa ha tancat l'exercici 2008 amb més de 730.000 llars cobertes. Juntament amb el seu producte estrella, SegurCaixa Llar, la gamma d'assegurances de llar de SegurCaixa Holding també inclou el SegurCrèdit, que assegura únicament el continent de l'immoble, així com altres assegurances per a immobles, assegurances de construcció i decennals.

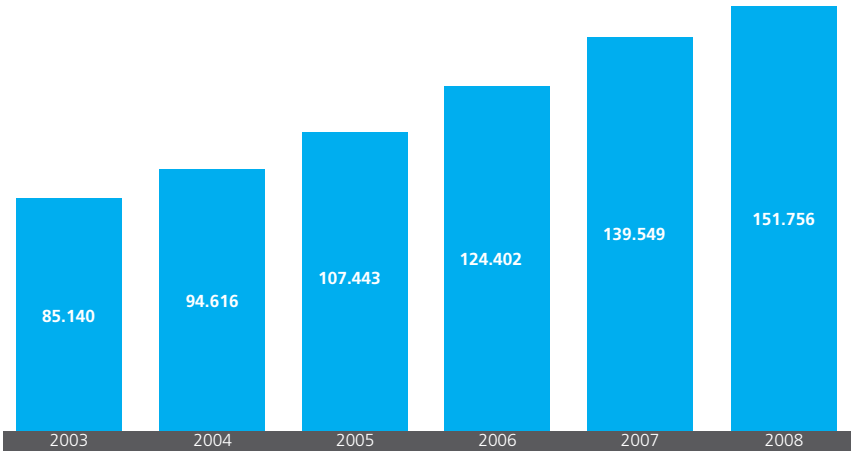
Pel que fa a la gestió de sinistres, SegurCaixa ha incrementat la seva activitat en aquest camp un 8% el 2008, fins a arribar a un total de 151.000 sinistres gestionats.

L'eficàcia i la qualitat, requisits en totes les línies d'activitat del Grup, han estat contrastades en l'Estudi Integral a Clients atesos per Sinistre efectuat per ICEA el 2008, el qual conclou que, amb un 96% de satisfacció, el servei de SegurCaixa Llar se situa per sobre de la mitjana del mercat, que és del 87%, i també del total d'entitats bancasseguradores, que és del 85%.

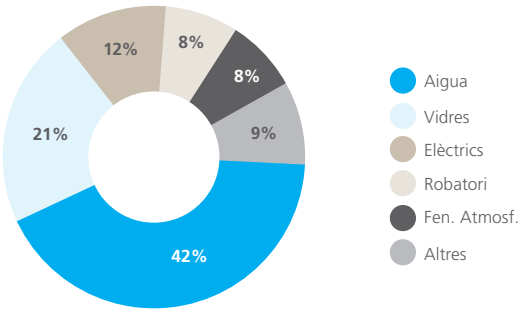
Amb l'objectiu de continuar millorant futures assistències i detectar noves necessitats entre els seus clients, SegurCaixa analitza i estudia tota la informació que es desprèn de cada actuació duta a terme

Entre les principals causes de sinistre, els danys per aigua, el trencament de vidres i els danys elèctrics van acumular el nombre més gran de reparacions i assistències efectuades. SegurCaixa Llar, a més, garanteix per a tots els sinistres l'assistència en 24 hores com a màxim, festius inclosos, alhora que es redueix el temps d'actuació a tres hores en el cas dels sinistres considerats urgents, com pot ser un tall d'electricitat, o en el cas que l'immoble pugui quedar desprotegit. Tots els processos d'actuació es duen a terme sota uns rigorosos paràmetres d'atenció, en línia amb els exigents estàndards de qualitat fixats per l'Entitat. Amb l'objectiu de continuar millorant futures assistències i detectar noves necessitats entre els clients, SegurCaixa analitza i estudia tota la informació que es desprèn de cada actuació duta a terme.

SegurCaixa Llar: sinistres gestionats



SegurCaixa Llar: principals causes de sinistre



Assegurances d'Accidents

Amb un volum de primes total de 16 milions d'euros el 2008, un 8% més que en l'exercici 2007, la gamma d'assegurances d'accidents de SegurCaixa es consolida com un dels rams d'activitat del Grup amb més projecció.

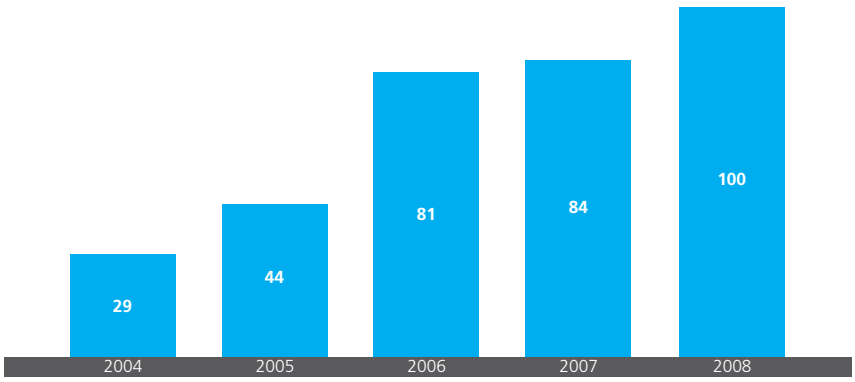
SegurCaixa Protecció, anteriorment denominat SegurCaixa Personal, és l'assegurança estrella de la línia d'accidents i destaca per la facilitat i flexibilitat amb què es presenta al client. Concretament, la seva contractació no requereix cap revisió mèdica prèvia i ofereix un capital en cas de mort o invalidesa absoluta i permanent de l'assegurat a causa d'accident. La seva accessibilitat i les seves prestacions ja li han valgut la confiança de 60.000 persones i 9 milions d'euros de primes acumulats.

L'atenció cap al segment de clients que són nous residents ha centrat gran part dels esforços del Grup per dissenyar i definir productes que s'adaptin a les seves necessitats, àmbit en què es troben SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés. El primer ha estat especialment creat per donar cobertura a aquells nous residents que busquen una garantia de repatriació al seu país d'origen en cas de defunció en qualsevol país de la Unió Europea, amb cobertura de les despeses de desplaçament d'un acompanyant. Durant el 2008, el nombre d'assegurats en aquest producte va arribar als 66.000 clients, amb un volum de primes de 5 milions d'euros.

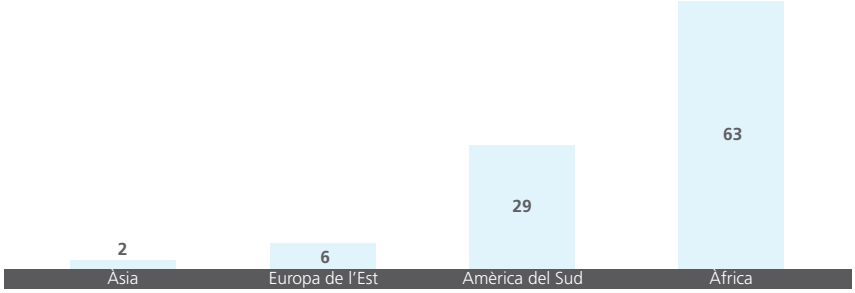
L'oferta d'assegurances d'accidents dirigida a nous residents es completa amb el SegurIngrés, llançat el 2005 i que al tancament de l'exercici ja cobria 14.000 clients. Aquesta assegurança, que es pot contractar des de 7 euros al mes i que no requereix cap prova mèdica, ha mostrat un creixement constant any rere any des del seu llançament. A través de SegurIngrés, en cas de mort, els beneficiaris de l'assegurat cobraran un capital de 6.000 euros i una renda mensual periòdica durant 5 anys, el capital de la qual depèn de la prima pagada, i que pot ser de 600, 1.000 o 2.000 euros. El 2008, el volum de primes comercialitzades en aquest producte va ser de més d'1 milió d'euros.

SegurCaixa Protecció, anteriorment denominat SegurCaixa Personal, és l'assegurança tradicional de la línia d'accidents i destaca per la facilitat i flexibilitat amb què es presenta al client

SegurCaixa Repatriació: nombre de repatriacions gestionades



Principals destinacions de repatriació



"la Caixa"

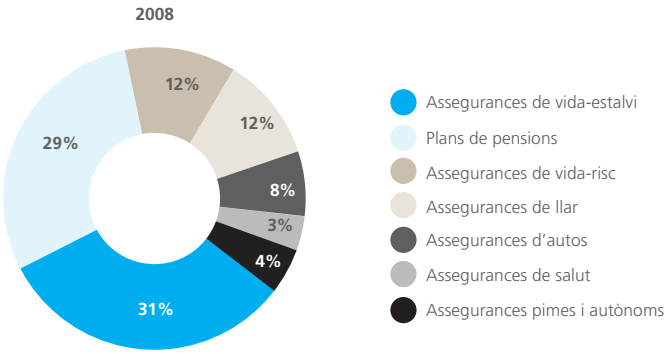
AgenCaixa

L'atenció al client és clau per a la comercialització de les assegurances i plans de pensions que SegurCaixa Holding ofereix. Amb l'objectiu de dinamitzar la venda d'assegurances i per aprofundir en l'atenció experta als seus clients, SegurCaixa Holding disposa d'AgenCaixa, la societat que integra la xarxa d'assessors especialistes. Després de la incorporació de 118 nous professionals el 2008, la plantilla d'AgenCaixa està formada per 396 assessors i 21 delegats comercials, repartits per tot el país.

Identificant les necessitats dels clients, aquests professionals aporten un coneixement tècnic i procedeixen a assessorar i gestionar les demandes dels clients a les oficines de "la Caixa". Àrea clau en l'estratègia comercial de la societat, els agents comercials d'AgenCaixa, però, també actuen com a transmissors de les valoracions i opinions tant dels mateixos clients com de les oficines de "la Caixa" en relació amb els productes i serveis que el Grup comercialitza.

La informació a què ells tenen accés és clau per desenvolupar noves vies de millora dels productes, detectar noves necessitats per cobrir i adaptar els productes i serveis a les expectatives i preferències de clients i oficines. D'altra banda, els assessors també exerceixen de coordinadors entre les oficines de "la Caixa" i els Serveis Centrals de SegurCaixa Holding, alhora que participen en la formació específica necessària que pot sorgir arran d'un nou canvi legislatiu, el testeig de nous productes o el desenvolupament de noves campanyes comercials. En reconeixement a la qualitat dels programes de formació que s'imparteixen a tots els agents d'AgenCaixa, el Pla de Formació llançat el 2003 disposa des de l'any 2006 del certificat oficial per part de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que l'equipara a un títol de postgrau. Des de llavors, aquest pla es coneix oficialment com a Pla de Formació de Tècnic Comercial en Assegurances.

Després de la incorporació de 118 nous professionals, la plantilla d'AgenCaixa està formada per 396 assessors i 21 delegats comercials, repartits per tot el país

En reconeixement a la qualitat de la formació impartida a tots els agents d'AgenCaixa, el Pla de Formació llançat el 2003 disposa des de l'any 2006 del certificat oficial per part de la UOC (Universitat Oberta de Catalunya), que l'equipara a un títol de postgrau

AgenCaixa: distribució de les vendes per tipus de producte