

4

Principals fets i projectes de l'exercici



Principals fets i projectes de l'exercici

Els Valors de SegurCaixa Holding

L'any 2007, SegurCaixa Holding va dur a terme una acció summament important per al Grup, anomenada *Els valors de SegurCaixa Holding*: una enquesta efectuada a 100 col·laboradors de Serveis Centrals i AgenCaixa a Barcelona i Madrid.

L'objectiu de l'enquesta va ser identificar quins eren els valors que s'erigien com a principis fonamentals de l'empresa, és a dir, els paràmetres que determinen l'actitud de l'organització. De l'estudi en van sorgir dos valors ja coneguts i posats en relleu per la mateixa direcció del Grup, la Confiança i la Qualitat, tots dos compartits també amb "la Caixa". Això no obstant, de les entrevistes i els grups de treball posteriors en va sorgir amb força un nou valor: el Dinamisme.

D'aquesta manera, SegurCaixa Holding estableix actualment aquestes tres característiques com a valors essencials de l'empresa: Confiança, Qualitat i Dinamisme. Confiança no solament amb els clients, sinó amb els empleats i amb la societat en general; Qualitat en els seus productes per satisfer les necessitats dels clients, gràcies a l'esforç comú i la gran exigència de tot l'equip humà del Grup; i Dinamisme per ser proactius, per proposar noves solucions a nous problemes i per anticipar-se a les noves necessitats del futur mitjançant la innovació permanent.

Com a estandard dels valors que guien la seva activitat, SegurCaixa Holding aposta per una adhesió total dels seus treballadors als principis que regeixen l'empresa, per tal de donar una imatge coherent i cohesionada davant els clients, oficines, mediadors i societat.

Projecte Thalens 2010: Gestió del Talent

SegurCaixa Holding és conscient que el principal actiu d'una empresa és el seu capital humà, imprescindible per ser competitiu avui dia. Amb l'objectiu de potenciar i crear estratègies de gestió del talent de les persones, ha creat l'any 2008 el projecte Thalens 2010. Aquesta iniciativa s'ha desenvolupat a partir de l'entorn actual, social i econòmic, i dels valors corporatius de SegurCaixa Holding. S'hi ha tingut en compte, a més, el Quadre de Comandament Integral (QCI), que recull l'estratègia del Grup, així com l'últim Estudi de Clima Laboral efectuat el 2007.

Amb l'ànim d'aconseguir l'excel·lència al lloc de treball i reforçar el ferm compromís del Grup amb els empleats i la societat, el projecte Thalens 2010 es basa en tres punts:

- **Compromís:** La Responsabilitat Social forma part del mateix core business de SegurCaixa Holding, com a entitat dedicada a la Previsió Social Complementària. Per aprofundir-hi, Thalens 2010 potencia el compromís amb la societat, el medi ambient, els clients i els empleats. Així va sorgir l'equip Retorn, anteriorment denominat CaiFor Solidari, un grup autònom d'integrants de l'organització que té com a funció promoure diferents projectes en àmbits d'actuació definits: Empleats (actes culturals, esdeveniments esportius, hàbits saludables, etc.), Societat (participació en ONG, Voluntariat Corporatiu) i Medi Ambient (col·laboració amb diversos organismes públics).



A més d'aquestes activitats, en el seu apartat de Compromís, el projecte Thalens 2010 inclou el Pla d'Igualtat, que fomenta la igualtat entre homes i dones i la no discriminació de cap col·lectiu. Entre les mesures que comprèn aquest pla cal destacar l'aposta per la conciliació de la vida laboral i familiar, posada en pràctica mitjançant horaris de treball flexibles i la reducció de jornada per fer front a la cura de fills menors de deu anys.

• Comunicació i participació:

SegurCaixa Holding anima els seus empleats a participar en les activitats de l'empresa, fomentant així una cultura participativa orientada a la innovació. A través del projecte Innova+, el projecte Retorn o l'eina de comunicació e-People, els empleats poden aportar opinions, suggeriments i idees relacionades amb els projectes que desenvolupa l'entitat. Pel que fa a la captació de talent, l'empresa dedica grans esforços a promocionar-se com una organització generadora d'ocupació de primer ordre i qualitat. Treballar a SegurCaixa Holding suposa gaudir d'una sèrie d'avantatges que neixen del lideratge que l'empresa manté en el sector. Per això s'han establert vincles amb universitats, escoles de negoci o consultores del país. A més, es duen a terme freqüents accions de *branding*:

- Fòrums d'empresa per a universitaris i fires d'ocupació.
- Destacades ofertes d'ocupació i qüestions de Recursos Humans a la web del grup.
- Sinergia amb universitats per acostar el món laboral als universitaris.
- Creació de guardons per reconèixer la investigació en l'àmbit assegurador.
- Programes de pràctiques per a estudiants universitaris.

- **Formació i desenvolupament:** Un dels principals motius de satisfacció per als treballadors de l'empresa és la constant formació que reben. Per a SegurCaixa Holding, la capacitat dels seus empleats és essencial i per això

aposta per un aprenentatge continu. En aquest sentit, el projecte Thalens 2010 preveu la creació de nous i millors plans de formació, per tal que la plantilla pugui desenvolupar una carrera d'èxit. Per fer-ho, disposa d'una àmplia varietat de cursos, seminaris i xerrades enfocats als diferents perfils professionals presents a l'entitat. SegurCaixa Holding aprofita el talent dels seus treballadors per aprendre dels grups de treball que sorgeixen durant el dia a dia i poder afrontar el futur amb noves experiències i dinàmiques de treball. Perquè el treball d'aquests empleats sigui agradable i de la màxima professionalitat, el Grup té un programa d'acolliment mitjançant el qual, quan un nou treballador s'uneix al Grup, un equip de persones té cura de la seva formació i desenvolupament. Un cop aquests empleats formen part de l'equip de treball de SegurCaixa Holding, se'ls ofereixen nous estímuls i nous reptes i responsabilitats, com la mobilitat i la promoció interna.

En definitiva, el projecte Thalens 2010 optimitza i impulsa el talent del capital humà de SegurCaixa Holding.

Pla "La Qualitat Som Tots"

El 2007, SegurCaixa Holding va llançar el seu pla "La Qualitat Som Tots", constituït per incrementar de manera constant la qualitat dels productes i serveis que ofereix. Amb aquesta finalitat, s'han generat un munt de projectes, que a més integren gran part de la plantilla del Grup. Durant aquest temps, el pla ha abordat la modernització de l'operativa i dels serveis destinats als canals de distribució i al client final, la tecnologia, la gestió de proveïdors o la innovació. També, durant l'any 2008 s'han gestionat de manera directa 100 accions concretes per a la millora del servei en oficines i a clients i s'han dut a terme reunions de contrast amb prop de 100 empleats de la xarxa d'oficines de "la Caixa" per tot el país. Aquestes dades suposen la consolidació del pla, concebut per buscar l'excel·lència del servei i els productes del Grup.



Durant el 2008, s'han derivat del pla "La Qualitat Som Tots" 100 accions per a la millora del servei en oficines i a clients i s'han dut a terme reunions de contrast amb prop de 100 empleats de la xarxa d'oficines de "la Caixa"

4. Principals fets i projectes de l'exercici

Projecte Innova+

Creat l'any 2008 i sorgit com a conseqüència del pla "La Qualitat Som Tots", les idees són la primera matèria del projecte Innova+, una iniciativa que busca fomentar la innovació i que té com a principal objectiu inocular la innovació en el dia a dia de la plantilla, a través de la generació d'inquietuds, la recerca de noves idees i sobretot la seva transformació en valor, per a la qual cosa implica tota la plantilla. Aquest objectiu requereix un treball en equip, que cal abordar amb detall, rigor i mètode.

En aquest sentit, s'ha creat un equip de dinamitzadors del projecte, format per 33 persones –que integren 11 grups, que es corresponen amb les 11 línies d'innovació estratègiques per a l'organització– i que ha rebut una formació específica.

Durant el 2008 s'han rebut més de 800 idees d'empleats del Grup i també de la

xarxa d'oficines de "la Caixa", a parts iguals. Totes les propostes s'analitzen i s'estudien per certificar-ne la viabilitat i convertir-les en valor i resultats. En finalitzar l'any, un 15% del total de les idees rebudes ja estan implantades o en fase d'implantació.

A més de la captació d'idees per part dels empleats, des del projecte Innova+ també s'han dut a terme diverses accions de promoció, que tenen com a objectiu generar atracció i interès per la iniciativa. En aquest sentit, s'han posat pòsters relacionats amb el projecte en totes les instal·lacions de SegurCaixa Holding, s'ha actualitzat constantment la informació del portal a la Intranet i s'han mantingut reunions de presentació d'aquest projecte, que té vocació de permanència a llarg termini, en totes les delegacions d'Agencia repartides pel país i en tots els departaments dels Serveis Centrals de Madrid i Barcelona.

Durant el 2008 s'han rebut més de 800 idees d'empleats del Grup i de la xarxa d'oficines de "la Caixa". En finalitzar l'any, el 15% del total de les idees rebudes ja estan implantades o en fase d'implantació



El Quadre de Comandament Integral (QCI)

El Quadre de Comandament Integral és una eina que organitza i facilita el seguiment dels objectius de SegurCaixa Holding en quatre grans perspectives: clients, processos, finances i persones. Amb una experiència de més de nou anys, el QCI s'ha convertit en un instrument essencial per a l'empresa.

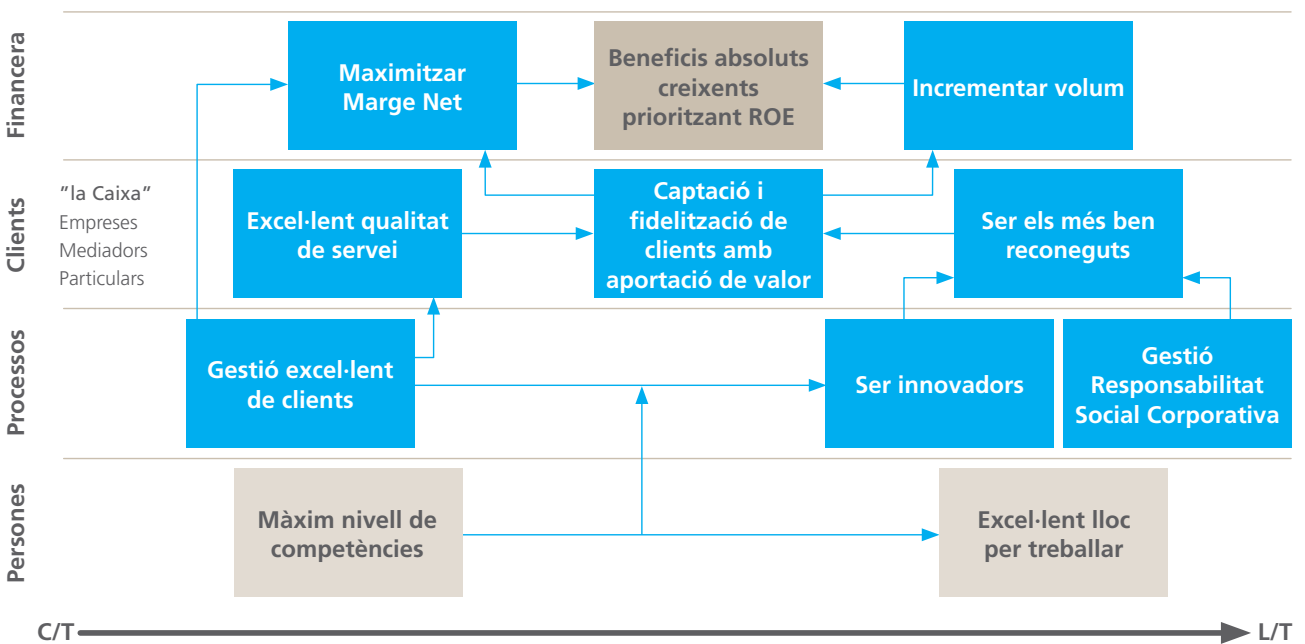
En aquest sentit, més de 300 indicadors fan possible el monitoratge trimestral dels objectius generals i concrets de cada departament o àrea. Aquests resultats són analitzats pel Comitè de Direcció, el qual, si ho creu oportú, pot prendre decisions d'acord amb el Mapa Estratègic del Grup i basant-se en l'evolució de la companyia. El QCI és, a més, un element de comunicació entre el Comitè de Direcció i els empleats, ja que cada trimestre es comunica a la plantilla quins han estat els resultats d'aquest seguiment.

Pensions Caixa 30, Millor Fons de Pensions Espanyol

El passat any 2008, el Fons de Pensions dels empleats de "la Caixa", gestionat per VidaCaixa, va ser premiat com el millor fons de pensions espanyol d'ocupació per la revista IPE (*Investment & Pensions Europe*). En la vuitena edició dels seus premis anuals a la indústria europea de Fons de Pensions, IPE va reconèixer la qualitat de Pensions Caixa 30, el Pla de Pensions d'Ocupació dels treballadors de "la Caixa", que disposa de 28.000 partícips, 4.000 beneficiaris i un patrimoni que s'acosta als 3.700 milions d'euros.

La revista va destacar els principis que han regit la gestió del Fons des del seu naixement, i va valorar l'ànim d'aconseguir el màxim rendiment de les contribucions i, per tant, de les pensions, tot això amb un nivell de risc adequat. La política d'inversions del Fons es basa en la diversificació geogràfica i per tipus d'actius, la inversió socialment responsable, el control de la relació entre risc i rendibilitat, i la multigestió a través d'agents internacionals de reconegut prestigi.

Mapa estratègic del Grup SegurCaixa Holding



4. Principals fets i projectes de l'exercici

Servei d'Atenció Telefònica

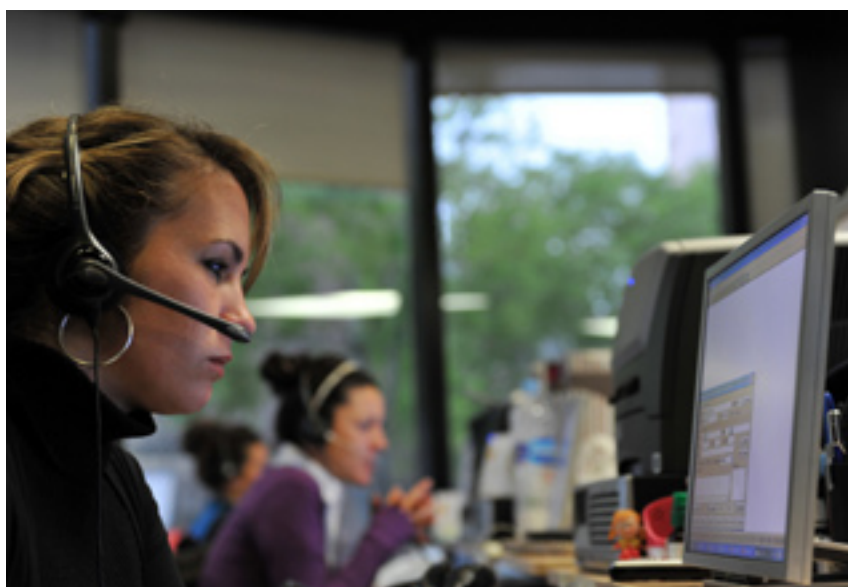
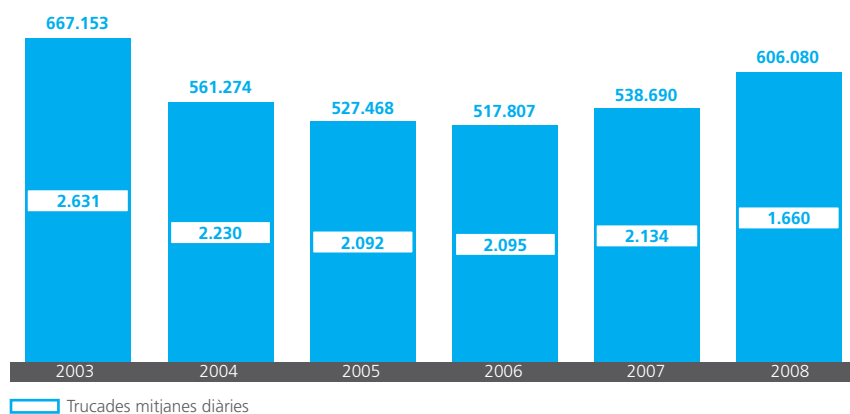
El Servei d'Atenció Telefònica de SegurCaixa Holding ofereix tot tipus d'informació a les oficines de "la Caixa" i als clients finals del Grup. Tots els integrants de l'equip gaudeixen d'un gran coneixement sobre els productes i serveis del Grup, així com de les últimes aplicacions informàtiques i eines de gestió especialitzades que faciliten la seva tasca, cosa que reforça l'alta professionalitat del seu servei. Durant el 2008, el servei va atendre un total de 606.080 trucades, xifra que suposa una mitjana diària de 1.660 trucades entrants.

Actualització de les pàgines web corporatives del Grup

Durant el 2008, el Grup SegurCaixa Holding ha dut a terme reformes importants en les seves plataformes de comunicació a Internet. Concretament, l'Entitat ha actualitzat la seva pàgina web corporativa i ha creat una pàgina autònoma per a VidaCaixa Previsió Social, amb l'objectiu d'estrènyer les vies de comunicació amb els seus clients i els professionals del sector.

El nou disseny de les dues pàgines s'adapta perfectament a la imatge corporativa del Grup, per tal que clients

Nombre de trucades al Servei d'Atenció Telefònica



individuals i col·lectius tinguin una percepció integrada i coherent de totes les seves webs. Totes dues pàgines, www.segurcaixaholding.com i www.vidacaixaprevisiosocial.com, disposen del certificat de Doble Accessibilitat, emès per la *Web Accessibility Initiative*, que garanteix un fàcil accés per part de persones amb discapacitat.

Algunes de les novetats d'aquestes pàgines són, en el cas de SegurCaixa Holding, la incorporació de nous continguts per millorar el servei i assessorament al client mitjançant Internet, com per exemple la secció de *Preguntes Freqüents*, indicacions sobre *Com comunicar un sinistre* o un *Glossari de Termes*. També s'ha ampliat la informació sobre l'empresa, per augmentar la transparència del Grup, i s'ofereix, de manera més clara, la possibilitat de treballar per al Grup en la secció *Treballa amb nosaltres*.

Pel que fa a la pàgina web de VidaCaixa Previsió Social, els clients corporatius hi poden trobar, d'una manera clara, senzilla i detallada, tota la informació relativa a la gamma de productes oferts, amb la introducció, a més, de noves prestacions per a més comoditat dels usuaris. En aquest sentit, la web inclou un glossari de termes reals de productes adaptats a les necessitats de diversos clients i el quadre mèdic del VidaCaixa Salut. El visitant pot accedir també al butlletí trimestral d'informació que s'envia en format digital a tots els clients i mediadors, amb l'objectiu de fomentar la difusió de temes d'interès social per a les empreses. La web funciona, a més, com una excel·lent plataforma de suport a una campanya de màrqueting viral dirigida a directius de grans empreses sota el lema: *'La salut de l'empresa no es veu a simple vista'*.

Línia Oberta Web

La comoditat que ofereix Internet a l'hora de dur a terme tràmits i gestions la situa com un canal privilegiat on basar l'oferta

SegurCaixa Holding ha incorporat nous continguts per millorar el servei i assessorament al client mitjançant Internet, com per exemple la secció de *Preguntes Freqüents*



4. Principals fets i projectes de l'exercici

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 contractació i consulta. És el cas, per exemple, de SegurCaixa Moto, dins de l'apartat de particulars, o de SegurCaixa Convenis, dins de l'àrea de Pimes. A més, diversos plans de pensions garantits s'han pogut contractar i gestionar a través d'Internet: 'PlanCaixa 6 Plus', 'PlanCaixa Opció 7' i 'PlanCaixa 7 Ara'.

SegurCaixa Auto compleix un any

El 16 d'abril de 2008 va fer un any de l'entrada de SegurCaixa Holding en el ram de les assegurances d'autos i SegurCaixa Auto celebrava el seu primer aniversari ple de vitalitat.

Durant l'exercici 2008 s'han llançat diverses campanyes comercials ideades per dinamitzar la comercialització de SegurCaixa Auto i, a la vista dels resultats, van ser exitoses, ja que es va tancar l'any amb més de 95.000 vehicles assegurats en la gamma d'assegurances d'autos.

A més de les promocions, el 2008 es va iniciar la construcció de la xarxa de tallers col·laboradors de xapa i pintura. Amb aquests centres s'ha arribat a un acord pel qual els clients hi podran tenir un tracte preferent en la reparació o millora del seu vehicle. El servei als clients en aquests centres es basa en la prioritat d'atenció, servei de recollida i lliurament

del vehicle dins de la mateixa localitat, neteja del vehicle abans de retornar-lo, servei 24 hores, etc. Un conjunt de serveis que assegurin la plena satisfacció dels clients que gaudeixen de les prestacions de SegurCaixa Auto.

A més, cal destacar que al Front de Sinistres s'ha avançat en rapidesa i meticulositat en l'assessorament dels clients que comuniquen un sinistre mitjançant la utilització de l'eina Google Maps. Els mapes del programa informàtic permeten trobar àgilment la ubicació del client i indicar-li quins són els tallers més propers a la seva posició.

Neix el nou SegurCaixa Moto

Al setembre del 2008, SegurCaixa Holding va iniciar el seu camí en el negoci de les assegurances per a motocicletes amb el nou SegurCaixa Moto, que completa així l'oferta asseguradora del Grup en matèria de vehicles propis. SegurCaixa Moto assegura la màxima qualitat a uns preus competitiu i es pot contractar en tres modalitats: tercers, tercers amb robatori i incendi, i tot risc amb franquícia, aquestes dues últimes només disponibles per a motos noves.

Entre les prestacions que ofereix el producte cal destacar el compromís amb la puntualitat en el servei d'assistència en carretera, amb un temps d'espera màxim d'una hora, la lliure elecció de taller, inclosos els de marca, així com el servei gratuït d'assistència telefònica per a consultes mecàniques i mèdiques. A més, un dels aspectes diferenciadors de l'assegurança és la indemnització en cas de sinistre total, que en les motocicletes amb menys d'un any d'antiguitat és d'un 100% del valor, i un 100% del valor de mercat per a les motocicletes de més d'un any.

El producte es pot contractar a través de les oficines de "la Caixa", mitjançant el servei de Línia Oberta Web i també per telèfon.



Integració dels Fons Adquirits a Morgan Stanley

Fruit de l'adquisició del negoci de Morgan Stanley, VidaCaixa ha invertit molts esforços en la migració i integració dels seus fons de pensions: 27 noves entitats, 68 plans i valors de liquidació, 40 carteres d'inversions, 650 milions de patrimoni i 84.858 participants.

El projecte de migració ha estat un repte per a tots, però ha possibilitat l'enriquiment professional d'aquells que hi han intervingut, i s'ha aconseguit, un cop més, de manera exitosa i en un curt termini de temps. Es tracta de la tercera vegada que SegurCaixa Holding duu a terme un procés d'integració en els darrers temps, i a l'èxit d'aquest hi ha contribuït, sense cap dubte, tot l'aprenentatge acumulat d'ocasions anteriors.

