

1858-2008
150 años
para seguir avanzando

150 1858-2008
Años

Sumario

Carta del Consejero Delegado	3
Noticias	4
Formación	14
Actualidad del seguro	16
Helvetia Seguros, al día	18
Entrevista <i>Manuel García García, Director de Sucursal Sevilla Instituciones y Corredores, y Virginia Colomo Elduayen, responsable del Departamento de Sistemas Informáticos</i>	16
Reportaje, <i>1858-2008. 150 años para seguir avanzando</i>	20
Rumbo seguro, <i>Tiempo de nieve en Jaca</i>	29
En buena compañía con... <i>Ignacio de Diego Cocho, Administrador único de Idea Hogar Electrodomésticos S. L.</i>	30
Entrevista <i>Miguel Ángel Gamarra Requena, agente de Helvetia Seguros en Almuñécar (Granada)</i>	32
De cerca <i>Carolina Vázquez</i>	34
Vivir en... <i>Bilbao</i>	36
Departamentos & Sucursales <i>Departamento de Organización</i>	40
De perfil <i>Susana Blanco, Directora de Administración y Finanzas de Helvetia Seguros</i>	42
De lo nuestro	43

Edita: Helvetia Seguros

Consejo Editorial: Carmen Caballero, Toñi Ferrezuelo, José María Flores, Javier García, Enrique Herrera, José Antonio Pérez, Carlos Piñero y Javier Prado.

Responsable editorial: Enrique Herrera

Coordinadora: Carmen Caballero
e-mail: carmen.caballero@helvetia.es

Redacta y Diseña: Euromedia Comunicación

Fotografía: Euromedia Comunicación y Helvetia Seguros

Imprime: Escandón

Depósito legal: SE-2043-05

Helvetia Seguros

Paseo de Cristóbal Colón, 26.

41001 Sevilla

Tlf. 954 593 200

www.helvetia.es



José María Paagman
Consejero Delegado
de Helvetia Seguros

Queridos lectores de "En buena compañía":

No todos los días se tiene la ocasión de celebrar una efeméride como la que nos ocupa. El Grupo Helvetia alcanza, en este mes de diciembre, sus 150 años de actividad dentro del sector asegurador en Europa. Un periodo de tiempo que, a simple vista, impresiona positivamente, ya que las historias empresariales de tan largo recorrido no son demasiado usuales. Cuesta imaginarse el contexto histórico y las vicisitudes propias del negocio asegurador en aquellos años del arranque, acostumbrados como estamos, en estos albores del siglo XXI, a la globalización, el uso masivo de las nuevas tecnologías y la rapidez en las operaciones comerciales y financieras.

Pero lo que produce mayor satisfacción al cumplir este aniversario no es el hecho en sí de superar la efeméride; lo que de verdad reporta alegría es comprobar que, a pesar de todo lo andado, a pesar de todas las coyunturas hostiles, los tiempos difíciles y los momentos críticos, Helvetia es hoy un grupo más solvente, más competitivo, más dinámico y con mayor vocación de liderazgo que en ninguna otra etapa de su historia. Dicho de otro modo: somos mayores y experimentados, pero podemos soplar nuestras 150 velas con el espíritu y la fuerza de los jóvenes más vigorosos.

En el libro conmemorativo editado por el grupo, del que encontraréis información en este número de la revista, nuestro presidente, Erich Walser, aporta algunas de las claves de nuestra fortaleza. A su juicio, si Helvetia ha logrado superar los continuos cambios del mercado asegurador y los estragos de la propia evolución histórica de Europa a lo largo del último siglo y medio, ha sido fundamentalmente gracias a su capacidad para conservar su identidad y a su "empeño equilibrado" por lograr seguridad y libertad empresarial. Resulta complicado entender cómo es posible mantener una identidad y que ésta perviva después de 150 años de actividad, pero lo cierto es que no sólo pervive, sino que todos estos años no han hecho sino reforzar las señas, transformándolas en una impronta que marca a fuego nuestra actividad. Es la impronta de nuestros valores corporativos (confianza, dinamismo y entusiasmo), que nacieron mucho antes de que fueran formulados y que nos identifican claramente ante nuestros clientes y mediadores y ante la sociedad en general.

Si la historia del grupo es rica en avatares relacionados con la suma de sinergias, con la complementariedad de distintas empresas que en un momento determinado decidieron unir sus fuerzas para potenciar su futuro, la historia de Helvetia Seguros, aquí en España, no es muy diferente. Porque es obligado recordar que nuestra trayectoria es también la crónica de las distintas compañías que han confluido en este río común que ahora nos mueve y nos hace avanzar como un único proyecto empresarial.

"150 años para seguir avanzando" es precisamente el *leitmotiv* de nuestra Convención Anual. Una Convención que celebramos en esta ocasión en Sevilla durante el mes de diciembre, coincidiendo con el aniversario del grupo. A ella venimos todos, encabezados por el Director General del grupo, Stefan Loacker, para refrendar el buen estado de salud del mismo, tanto a nivel general como en nuestro país, así como para conocer los objetivos y proyectos que nos moverán en el corto plazo de 2009. Seguir avanzando por la senda del crecimiento rentable, en el marco del Plan Estratégico 2007-2010, sigue siendo nuestra hoja de ruta, en un contexto difícil para el sector y, en general, para la economía mundial.

Siglo y medio de Historia da para mucho. Da para perfeccionar y consolidar una maquinaria lo suficientemente sólida y con recursos para afrontar cualquier adversidad, por grande que sea. Da para aprender que los momentos de crisis también constituyen una oportunidad para las empresas más solventes, dinámicas y preparadas para el cambio. Da para saber que cada día debe ser asumido como un nuevo reto, como una nueva aventura, como un continuo salto hacia delante. Tenemos 150 años, pero nuestro camino no ha hecho más que empezar. Hemos llegado hasta aquí, con la única meta de seguir avanzando.

Feliz Aniversario y Felices Fiestas a todos.

José María Paagman

Noticias



Inauguramos la nueva sede de Navarra, con la que se refuerza la posición de Helvetia Seguros en la Zona Norte



Las más avanzadas dotaciones tecnológicas y ergonómicas para ofrecer las mejores prestaciones a nuestros clientes y para velar por el bienestar de los empleados de Helvetia Seguros. Esta es la carta de presentación de la nueva sede de la compañía en Navarra, inaugurada en noviembre por nuestro consejero delegado, José María Paagman. Este moderno edificio, en el que trabajan más de 80 personas de Helvetia Seguros, está ubicado en el Área Empresarial de Mutilva Baja, en una zona de empresas en continua evolución, caracterizada por su dinamismo y su capacidad de crecimiento. Consta de una superficie de 2.000 metros cuadrados, que alberga sótano, garaje y tres plantas diáfanas separadas con superficies acristaladas y diseño minimalista. Con esta nueva sede, Helvetia Seguros refuerza su posición estratégica en la Zona Norte de España, a la que se presta servicio desde esta nueva ubicación.

En la nueva sede se sitúa tanto el Centro de Servicio para toda la franja norte peninsular como la Dirección de Sistemas de Información.

El acto de inauguración, que contó con la participación de unas 140 personas, entre empleados y mediadores, finalizó con un lunch precedido por un tradicional "aurreku".



actividad de la empresa

Helvetia Seguros, presente en el segundo Congreso de Marketing y Patrocinio deportivo

Durante los días 21 y 22 del pasado mes de octubre se celebró en Pamplona el segundo Congreso de Marketing y Patrocinio deportivo, organizado por ASDE, empresa especializada en asesoramiento deportivo.

Helvetia Seguros fue invitada a exponer, a través de su director de Marketing y Comunicación, Javier García, la ponencia sobre "Optimización del patrocinio", que se centró, esencialmente, en glosar el modelo de patrocinio desarrollado con el club de balonmano Helvetia Anaitasuna.

A pesar de su corta trayectoria, este Congreso anual toma cada vez más relevancia, como atestigua su creciente poder de convocatoria, que en esta ocasión reunió a cerca de 200 inscritos.

El origen de esta cita se centra en la continua evolución y profesionalización del deporte, que exige cada vez con mayor rigor la puesta en marcha de planes de marketing y de gestión que permitan rentabilizar al máximo el retorno de las diferentes actividades deportivas.

El congreso se ha dirigido a todos los destinatarios involucrados en el deporte (empresas, clubes, federaciones, agencias, deportistas, etc.) y trata de aportar diferentes orientaciones que faciliten la toma de decisiones, apoyándose en experiencias reales y en distintos modelos.

Tanto el interés suscitado por las distintas ponencias, como la numerosa y activa participación de los asistentes, han propiciado que el congreso fuese un gran éxito, con vocación de continuar desarrollándose en futuras ediciones



Segunda escala del Desafío América 2009 de Helvetia Seguros



La segunda escala de nuestro particular desafío tuvo lugar este verano, del 1 de junio al 31 de julio, con los productos PAF como objetivo. La clasificación general establecida entre todos los agentes y delegados participantes se obtuvo por el cómputo de pólizas netas de nueva producción, cuya fecha de emisión y efecto estuviese dentro de las fechas del concurso, debiendo estar cobradas en el plazo máximo de un mes desde la finalización del mismo. San Mauro Gestión Integral de Seguros, Manuel Vicente Furelos, Irene Godoy, Leandrika Cecilia Dammers y José María

Sánchez-Mariscal son los cinco primeros "navegantes" en número de pólizas hechas de acuerdo a estas bases, quienes han sido obsequiados con un práctico ordenador portátil de reducidas dimensiones, con aproximadamente un kilo de peso y tecnología punta. Además, para todos aquellos que consiguieron un mínimo de 10 pólizas computables, se han otorgado incrementos adicionales para el Concurso de Incentivos 2008, decisivos para el resultado final de este desafío que partirá rumbo a Washington, Boston y Nueva York.

noticias

Helvetia Seguros se compromete con la excelencia empresarial

Helvetia Seguros ha decidido iniciar un proyecto en el marco de la EFQM (*European Foundation for Quality Management*) con el fin de extender el concepto de calidad a todo el ámbito de nuestra empresa en la búsqueda de la excelencia empresarial. Para ello, desde nuestra entidad fomentaremos el uso de herramientas de evaluación y mejora, escucharemos a las partes interesadas de nuestra organización y destacaremos la innovación y el aprendizaje como factores clave.

Una herramienta de ayuda es el Modelo Europeo de Excelencia, que se fundamenta en la premisa, según la cual: "los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa, se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos".

Este modelo está basado en nueve criterios, cinco de ellos son "facilitadores" que se refieren a lo que una organización "hace" y "cómo lo hace", y los otros cuatro son los resultados que se obtienen.

Como primer paso para este proyecto se ha seleccionado a 24 personas de la compañía que han sido formadas por una consultora externa (PRYSMA), para la realización de una primera autoevaluación que nos permita detectar las principales áreas de mejora en los nueve criterios, y de cara a priorizar, en una



primera fase, tres medidas de acción que se concretarán en proyectos específicos a abordar durante el próximo año, y que serán auditados posteriormente por una empresa certificadora para dar fe de nuestro compromiso con la excelencia.

Las unidades de Suiza, Alemania y Austria llevan algunos años trabajando en este mismo marco, habiendo obtenido ya importantes reconocimientos en el terreno de la calidad para grupos de interés como clientes, mediadores, sociedad y en los indicadores claves.

Damos la bienvenida con un nuevo Manual de Acogida



Para Helvetia Seguros, la comunicación es un pilar fundamental que ayuda al funcionamiento armónico y homogéneo de la compañía y que merece, por tanto, una especial atención. En este sentido, con la intención de transmitir de manera cercana los valores y la filosofía empresarial a los nuevos mediadores y empleados, así como a los potenciales clientes que aún no nos conozcan, Helvetia Seguros ha elaborado un Manual de Acogida consistente en un folleto y un DVD interactivo, que recogerá toda la información necesaria: descripción de los objetivos, misión y actividades de la compañía, su trayectoria, etc.

Esta iniciativa se enmarca en la apuesta de Helvetia Seguros por ser una empresa coherente con los valores y la cultura corporativa, y responsable con cada uno de sus grupos de interés.

actividad de la empresa

Standard & Poor's confirma la Calificación "A-" para el Grupo Helvetia



La agencia de valoración Standard & Poor's confirma la Calificación "A-" a nuestro grupo, lo que se puede traducir como un reconocimiento a la posición estratégica que ocupa la compañía, a la fortaleza de su negocio y a su alta capacidad de generar beneficios.

En 2006, el Grupo Helvetia fue evaluado por primera vez por Standard & Poor's en un proceso de calificación. La prestigiosa agencia internacional líder en calificaciones rating examinó el poder financiero de las compañías aseguradoras y el riesgo de crédito y otorgó el distintivo de calidad "Single A-" con perspectivas estables a dos compañías dependientes del grupo, Helvetia Swiss Insurance Company Ltd. y Helvetia Swiss Life Insurance Company Ltd.

La confirmación de esta calificación reafirma una valoración positiva que se sustenta sobre la fuerte base de capital propio, la demostrada capacidad de beneficios operativos y la buena posición competitiva de Helvetia, que hemos alcanzado gracias a una estrategia de nicho consistente y bien diversificada, tanto en Suiza como en otros países europeos en los que opera nuestra compañía.

El presidente del Grupo Helvetia, invitado de excepción en la Zona Norte

La localidad de Laguardia (Álava) acogió la última reunión de Ventas de la Zona Norte, organizada por Carlos Eslava, director de Zona. Este municipio fue casualmente uno de los destinos del presidente del Grupo Helvetia, Erich Walser, en sus vacaciones, tiempo que aprovechó para mostrar su interés por el contenido de esta reunión.

De esta forma, la reunión organizada por el director de la Zona Norte para la promoción de la Campaña de Vida en el último trimestre de 2008 contó con un invitado de excepción quien, con la ayuda de la traducción de Alberto Vera, aprovechó la ocasión para explicar la importancia de España dentro del grupo, destacar los magníficos resultados obtenidos por todos bajo el liderazgo de José María Paagman, y expresar su satisfacción personal por encontrarse allí compartiendo ese momento con los presentes.

Sin duda, sus palabras servirán de motivación para todos los integrantes de Helvetia Seguros, y en especial, para los presentes en la reunión.



Preparados para recibir el nuevo año

Con la vista puesta en el futuro, y como ya es tradición en Helvetia Seguros, los nuevos calendarios y agendas están ya listos para recibir al 2009 bajo el lema "Cada día más seguros", en conmemoración de nuestro 150 aniversario.



noticias

“Helvetia Hogar” se actualiza con las nuevas tecnologías

A partir del 1 de diciembre de 2008 se comercializa una nueva versión del producto Helvetia Hogar (H10), el cual amplía sus coberturas con una nueva garantía de “Asistencia Informática” que será prestada por la compañía líder en este tipo de servicios, Actualize.

Esta garantía proporciona un soporte especializado en la resolución de incidencias relacionadas con los ordenadores de la vivienda asegurada, resolviendo online, entre otras cuestiones, la configuración del ordenador y de sus periféricos, la resolución de incidencias en la instalación y uso de aplicaciones, la necesidad de ayuda en las aplicaciones de uso habitual, etc.

Cuando el cliente solicite un servicio relacionado con esta garantía, un técnico especializado podrá acceder, siempre bajo su supervisión y previa autorización, al cursor de su ordenador para atender la consulta o incidencia planteada.

Igualmente, se ha mejorado la extensión actual de la cobertura de “Asistencia Jurídica” incluyendo nuevas garantías que refuerzan la defensa de los derechos del asegurado en el ámbito del hogar, permitiendo ofrecer un servicio de la máxima calidad.



Nuevas campañas televisivas en Sevilla y Castilla y León

Con el fin de reforzar la presencia de nuestra marca en la Comunidad de Castilla y León, y por segundo año consecutivo, desde el pasado día 2 de octubre y hasta final de año se ha puesto en marcha una nueva campaña televisiva en la cadena Canal 4 Castilla y León con difusión en todas las provincias de dicha Comunidad Autónoma, en la que nuestro spot publicitario se emitirá siete veces al día.

Además, serán emitidas a nivel regional y provincial dos entrevistas, totalmente centradas en Helvetia Seguros, con el director de Marketing y Comunicación de nuestra entidad, en fechas que oportunamente se anunciarán.

Así mismo, a primeros de octubre se ha firmado con Sevilla Televisión el patrocinio del programa “Toros en Sevilla” en el

que participaremos con carátula de entrada y salida, tanto al comienzo del programa como en los cortes publicitarios, en los cuales será emitido nuestro spot televisivo.

Esta acción lleva aparejada la aparición de Helvetia Seguros como patrocinador, tanto en las autopromociones del programa en Sevilla TV y Punto Radio como en la publicidad quincenal que aparecerá en el Diario ABC de Sevilla. Por otra parte, el director-presentador del programa, Víctor García-Rayó, realizará menciones específicas sobre este patrocinio. El acuerdo se ha firmado para la temporada 2008/2009 con una duración de 11 meses, emitiéndose los viernes a las 22 horas y pudiéndose seguir en directo a través de internet en el sitio www.abcdesevilla.es

actividad de la empresa

Helvetia Seguros, con el deporte



La actualidad reciente del compromiso de Helvetia Seguros con el fomento del deporte remite al reciente patrocinio del VIII Gran Fondo de la población de Soneja (Castellón), con pruebas para infantiles, juveniles y seniors, y al de la II Maratón do Miño, celebrada el pasado septiembre en Orense. En ambas competiciones, la identidad corporativa de la compañía vestía los dorsales de los participantes, en competiciones con una destacada repercusión en los medios televisivos de ámbito local y regional, como es el caso de Telemiño y la Televisión Gallega (TVG).

Las actividades del Club Zaudín Golf también tienen cabida al hablar del apoyo de Helvetia Seguros a múltiples disciplinas deportivas, beneficiando en esta ocasión a las más jóvenes promesas, concretamente a 58 niños con edades comprendidas entre 4 y 16 años.

A esto se suma la atención específica que presta nuestra compañía aseguradora al automovilismo de competición, al figurar como patrocinador del equipo automovilístico Gevicar, que ha participado en las 24 Horas de Automovilismo de Barcelona, en el Circuito de Cataluña, celebradas a finales del pasado mes de noviembre.

FORMACIÓN

Taller de seguimiento de acción formativa para asesores comerciales



Los días 6 y 13 de noviembre se celebró en Sevilla y Madrid el Taller de Seguimiento de la acción formativa "Reclutamiento y Eficacia de la Red Agencial". Con la finalización de esta acción, son un total de 89 asesores comerciales los que han recibido esta formación. Además de hacer un seguimiento de los objetivos trazados, se llevó a cabo el análisis por parte de todo el grupo de un procedimiento de actuación que sirva de guía para la selección y captación de agentes. Este Taller de Seguimiento fue dirigido por Alberto Hoyos, experto formador de ICEA

Proyecto para la selección de agentes exclusivos

En estos meses, el Departamento de Formación de nuestra compañía, conjuntamente con ICEA, ha venido trabajando en el desarrollo de un proyecto para diseñar un modelo de selección para la red de agentes exclusivos de Helvetia Seguros.

Este modelo se definirá a partir del estudio de la información obtenida durante las sesiones de Formación de Reclutamiento y Selección de Redes Agenciales gracias a los asesores comerciales. El modelo permitirá, entre otros aspectos:

-La homogeneización del proceso de selección en nuestra entidad.

-El desarrollo de las herramientas para homogeneizar el proceso de captación y selección de agentes mediante:

- Perfil de competencias y su diccionario.
- Fichas de datos de candidatos.
- Guía de entrevistas para el seleccionador.
- Modelo de informe de valoración de candidatos.
- Modelos de cartas de comunicación.
- Plan de acogida de los agentes.
- Seguimiento e integración de los agentes seleccionados.



Inicio del plan formativo específico para Agentes Plan de Carrera (PAC)

Tras llevar a cabo un análisis y estudio de las necesidades formativas de los Agentes Plan de Carrera (PAC), en otoño se inició el plan formativo diseñado para los mismos, con las siguientes acciones formativas:

-Seguro de Vida (23 y 24 de octubre). Celebrada en la sede de Sevilla, los monitores fueron los responsables de los respectivos ramos. Con una duración de 14 horas, ha contado con la participación de 12 agentes pertenecientes a las sucursales de Cádiz, Córdoba, Fuengirola, Granada, Écija, Sevilla C y Madrid B. Su objetivo principal era acometer el conocimiento en profundidad de los seguros de Vida comercializados por Helvetia Seguros y conocer las últimas novedades legislativas que afecten de manera directa al seguro de Vida, estudiando en profundidad los productos Vida Riesgo y Vida Ahorro comercializados por Helvetia Seguros.

-Seguridad Social, Fiscalidad e Introducción a los Mercados Financieros (4 y 5 de noviembre). Impartido por ICEA y celebrado también en Sevilla, el curso contó con la presencia de 15 agentes PAC procedentes de las sucursales de Algeciras, Cádiz, Almería, Granada, Murcia, Huelva, Sevilla C, Valencia Agentes, Pamplona, Orense y Tenerife. Los objetivos formativos que se abordaron en el desarrollo de esta acción formativa fueron, principalmente, cuatro: Primero, analizar la incidencia de la fiscalidad en los productos aseguradores y financieros abordando la última reforma fiscal y los regímenes transitorios; segundo, abordar la estructura del sistema de Seguridad Social español, centrándose en las principales prestaciones del mismo; tercero, completar los conocimientos sobre la previsión social en España; y cuarto, conocer y analizar los aspectos técnicos sobre finanzas y fiscalidad de los seguros de Vida como complemento al sistema de Seguridad Social.

E-learning sobre la Ley Orgánica de Blanqueo de Capitales

Durante los meses de noviembre y diciembre se celebra, en la modalidad e-learning, un curso de formación sobre la Ley Orgánica de Blanqueo de Capitales, dirigido a administrativos de Sucursales, Centros de Servicio, Departamento Central de Riesgos Personales, coordinadores técnicos, directores de Zona y

el órgano de control interno. Este curso, que se inició el 15 de noviembre y que concluirá el próximo día 22 de diciembre, tiene como objetivo dar cumplimiento a la obligación de formación que en esta materia impone la Ley 19/1993 y el Real Decreto 925/1995 que la desarrolla.

Actualidad del Seguro

Nuevo Reglamento del Seguro Obligatorio de Autos

Desde el pasado 13 de octubre está en vigor el nuevo Reglamento del Seguro Obligatorio de Autos, que sustituye al vigente desde 2001, tras las modificaciones introducidas por la Ley de 11 de julio de 2007.

Entre las principales novedades de este Reglamento aprobado por el Gobierno cabe mencionar la posibilidad de utilizar el remanente de los daños personales para cubrir los daños materiales en el caso de que el límite de éstos haya sido consumido.

Desde el Ejecutivo se ha indicado que la mejora de la cobertura para la indemnización de daños personales que no se emplee posee un límite de 70 millones de euros, para compensar daños materiales en el caso de que éstos superen los 15 millones de euros.

En definitiva, "los objetivos de esta nueva normativa son mejorar la protección económica de los perjudicados en accidente de circulación, a través del seguro obligatorio, haciendo su cobertura prácticamente ilimitada, y la simplificación en la tramitación de los siniestros y en los aspectos referidos al pago de indemnización".



No habrá multa para el conductor que no lleve recibo de pago

La Dirección General de Tráfico (DGT) ha recordado recientemente que el hecho de no llevar el recibo del pago del seguro obligatorio en el vehículo no será motivo de multa. Aún así, recomienda a los conductores que sigan llevando el justificante del pago.

Tras la reciente entrada en vigor del nuevo Reglamento del Seguro Obligatorio de Autos, para la comprobación de la existencia y vigencia del seguro obligatorio, los agentes de tráfico deberán consultar el Fichero Informativo de Vehículos Asegurados (FIVA) y, sólo en caso de no ser posible, se pedirá al ciudadano la presentación del recibo del seguro.

Cabe señalar que en 2007 se tramitaron 160.000 denuncias por no llevar, en el momento que lo requería el agente, el justificante del pago del seguro.

La UE propone la incorporación de luces diurnas en coches fabricados a partir de 2011

La Comisión Europea ha aprobado recientemente una propuesta por la que los automóviles fabricados a partir de febrero de 2011 deberán incorporar las luces diurnas automáticas para mejorar su visibilidad. Se trataría de un sistema de luces especiales que se encendería automáticamente al arrancar el vehículo, pero con un consumo de energía más bajo en comparación con los actuales dispositivos luminosos. El objetivo de esta medida es incrementar sustancialmente la visibilidad de los vehículos hacia el resto de usuarios de las carreteras, aumentando la seguridad. Desde Bruselas se indica que, en países donde estos sistemas de luces se han implantado, "la experiencia en el terreno de la seguridad vial es muy positiva".

Si este sistema funciona se extenderá a camiones y autobuses en agosto de 2012.

Actualidad del Seguro

Una guía básica para conocer las obligaciones de los mediadores

La Secretaría del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros ha elaborado una guía básica con las principales obligaciones de los mediadores de seguros. Esta herramienta está disponible para colegiados en la página web www.mediadoresdeseguros.com. Esta guía contiene las cuestiones de obligado cumplimiento para los agentes de seguros y corredores en el ejercicio de la profesión y la derivada de su actividad empresarial.

La publicación incluye los requerimientos normativos en materia de impuestos y tributos, Seguridad Social, protección de datos y prevención de riesgos laborales, además de hacer referencia a las obligaciones derivadas de la propia actividad de mediación, como inscripción en registros, formación, publicidad, información a los clientes o sobre los servicios del departamento de atención al cliente.

Helvetia Seguros participa en la creación de un nuevo sistema de gestión de recobros

Helvetia Seguros es una de las compañías aseguradoras que avala la creación de un nuevo sistema de gestión de recobros (SGR), impulsado por TIREA. Se trata de un nuevo servicio sectorial para generalizar el proceso de recobros de todo tipo de daños materiales de los ramos de Diversos (Hogar, Comunidades, Comercios, Responsabilidad Civil...) y de cualquiera de éstos con Autos-Daños Materiales. Esta plataforma da un paso adelante respecto al alcance y funcionalidad del servicio CIDA, que cubría la gestión de recobros de siniestros sólo para los daños por agua.

Desde TIREA se indica que este nuevo proyecto, que comenzará a principios de 2009, permitirá a las entidades "agilizar al máximo el proceso de recobro de siniestros y reducir el coste de los mismos, repercutiendo dichas mejoras de forma positiva en la calidad del servicio a los asegurados".



Helvetia Seguros, al día

La apuesta de Helvetia Seguros por el deporte sabe a esfuerzo y victoria. Así lo muestran las informaciones publicadas en periódicos generalistas y deportivos, que se hacen eco de noticias como las aspiraciones del Helvetia Rugby, los triunfos del Lobelle y del Helvetia Anaitasuna, los retos del Écija en palabras de su entrenador, Pedro Buenaventura, o el papel de la compañía aseguradora como principal sponsor de las actividades del Club Zaudín Golf. Todo un despliegue mediático de la intensa actividad de Helvetia Seguros en el ámbito del patrocinio y fomento del deporte.

Patrocinio Deportivo

Diario de Sevilla
22 de septiembre 2008

Diariodenavarra.es
27 de septiembre 2008

As
24 de octubre 2008



Estadio Deportivo
20 de octubre 2008



Diario de Navarra
22 de octubre 2008

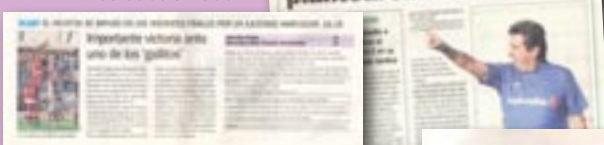


Guia Liga 2008-2009

Estadio Deportivo
3 de noviembre 2008



Estadio Deportivo
19 de octubre 2008



Estadio Deportivo
8 de noviembre 2008



Estadio Deportivo
4 de octubre 2008



Sur.es
18 de octubre 2008



Sevilla Sport
9 de octubre de 2008



Lavozdegacia.es
8 de noviembre 2008



Campañas y profesionales de Helvetia Seguros

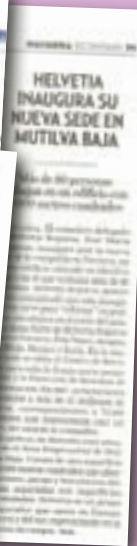
Prnoticias.es
7 de noviembre 2008



El Correo Gallego
27 de junio 2008



Diario de Navarra
21 de noviembre 2008



Diario de Noticias
23 de noviembre 2008

La actividad de la compañía y de sus profesionales también es noticia. Prueba de ello es la repercusión en prensa de la inauguración de la nueva sede de Helvetia Seguros en Navarra.

Los directivos de Helvetia Seguros son interlocutores con experiencia para los medios de comunicación especializados del sector. Pruebas de ello son la opinión de Juan Carlos Hernández, responsable de Investigación y Desarrollo de Mercado de la compañía, requerida por el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid, o la aportación de Víctor Lizarraga, director de Sistemas de Información, acerca de los pormenores de la inversión tecnológica en tiempos de crisis.



Actualidad Aseguradora
3 de noviembre 2008

La voz de la experiencia

Actualidad Aseguradora
17 de noviembre 2008



Actualidad Aseguradora
17 de noviembre 2008



Colegio de Mediadores de Madrid
Agosto 2008



Actualidad Aseguradora
10 de noviembre 2008



ENTREVISTA



MANUEL GARCÍA GARCÍA
DIRECTOR DE SUCURSAL SEVILLA
INSTITUCIONES Y CORREDORES



VIRGINIA COLOMO ELDUAYEN
RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO
DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

“Organizar, planificar
y saber motivar son
cuestiones fundamentales
en una buena dirección”

“El personal y su
formación son uno
de los activos más
importantes de
Helvetia Seguros”

El respeto, la responsabilidad y el esfuerzo son algunos de los valores que practican estos directivos en su día a día y que quieren dejar como legado a sus hijos. Viven su profesión desde el compromiso y la ilusión compartida, destacando las ventajas competitivas y la solidez de Helvetia Seguros.

¿Cuáles son las razones que sitúan a Helvetia Seguros en una destacada posición en el mercado asegurador?

M.G.: En primer lugar, el elevado nivel de servicios prestados a nuestros clientes. También el alto nivel profesional del equipo humano, así como la excelente red de mediadores de la que disponemos.

V.C.: Las razones son su cercanía a los mediadores y clientes y, sobre todo, la manera de involucrarse que tienen sus empleados en el día a día, con el objetivo de dar el mejor servicio en cada momento.

RADIOGRAFÍA PERSONAL

Manuel García

Una motivación profesional: Alcanzar los objetivos marcados.

Una vista para recrearse: El Faro de Trafalgar en Cádiz.

Una fiesta divertida: La Feria de Abril de Sevilla.

Una herramienta imprescindible: El correo electrónico.

Un rincón de mi ciudad natal: El Barrio de Santa Cruz.

Un periodo histórico interesante: La Edad Media.

Un maestro en Helvetia Seguros: Un antiguo empleado, D. José Gómez Blanco.

Mis hijos me han enseñado: A valorar la vida.

Una razón para levantarse cada mañana: Mi familia.

Virginia Colomo

Una motivación profesional: Satisfacción del trabajo bien hecho.

Una vista para recrearse: Selva de Irati en otoño.

Una fiesta divertida: San Fermín.

Una herramienta imprescindible: Internet.

Un rincón de mi ciudad natal: La Ciudadela.

Un periodo histórico interesante: La Revolución Francesa.

Un maestro en Helvetia Seguros: Todos y cada uno de los empleados que la forman.

Mis hijos me han enseñado que: Hay que vivir el día a día disfrutando de lo que haces en cada momento.

Una razón para levantarse cada mañana: Ver crecer a mis hijos.

¿Cómo ha evolucionado su vida profesional desde que trabaja en esta compañía?

Tuve la suerte de comenzar en esta empresa, en la Sucursal de Sur División-Sevilla, donde coincidí con un magnífico equipo comercial y administrativo, y donde, con mucha paciencia por su parte, aprendí todo lo que sé de la actividad aseguradora. Hace dos años me incorporé a la Sucursal Instituciones y Corredores, donde sigo intentando aprender en este sector.

Siempre he trabajado en el Área de Informática y las diferentes integraciones en las que he participado a lo largo de este tiempo me han permitido valorar diferentes formas de trabajo, progresar y aprender lo mejor de cada compañía.

¿Qué cualidades son imprescindibles para desempeñar una buena labor directiva?

La organización y la planificación de los objetivos marcados, así como saber motivar a quienes trabajan contigo e involucrar a todo el personal en los objetivos que hay que conseguir.

Creo que es imprescindible identificarse con los objetivos de la empresa, así como trabajar en equipo y también saber delegar.

Ambos están casados y tienen dos hijos. ¿Cómo concilian su vida personal y familiar?

Es complicado. Trabajamos los dos y es difícil compaginar horarios. Intento aprovechar los fines de semana para desconectar y disfrutar de mi familia y amigos.

Con mucha disciplina y contando además con el apoyo y la ayuda de mi familia, en especial de mi marido y de mi madre.

¿Qué valores consideran imprescindibles para transmitir a sus hijos?

El respeto y ser tolerante con los demás. Intentamos que sean responsables y exigentes con sus estudios y obligaciones.

Considero imprescindible el respeto a los demás, así como el esfuerzo y la constancia en el trabajo.

ENTREVISTA


Desde su amplia trayectoria en Helvetia Seguros, ¿cómo valoran el crecimiento de la compañía y su adaptación a las nuevas exigencias del mercado?

La valoración es muy positiva. En los últimos años el crecimiento de la compañía ha sido muy rápido, afianzándose dentro del sector como una empresa moderna adaptada a las exigencias de los mercados, pero manteniendo la cercanía a nuestros mediadores y clientes, uno de nuestros principales sellos de identidad.

En Helvetia Seguros hemos pasado de ser una empresa casi de ámbito local a tener el apoyo de un gran grupo a nivel europeo, sin perder de vista la calidad de servicio y la cercanía con mediadores y clientes.

¿Qué importancia conceden a la formación que se imparte en la compañía? ¿Hasta qué punto 'practican' y transmiten a sus equipos el reciclaje profesional?

En un mercado tan competitivo como el actual, considero que la formación es un pilar básico donde se sustentan los futuros éxitos de la compañía. Por este motivo intentamos aprovechar colectivamente lo aprendido de forma individual y llevarlo a la práctica, para posteriormente valorar los resultados obtenidos.

La formación interna, tanto en el campo asegurador como en las nuevas tecnologías, es imprescindible para el avance de la compañía. De hecho, en el Área de Informática, la importancia que se da a la formación es de primer orden. El personal y su formación son uno de los activos más importantes de Helvetia Seguros.

¿Cuáles son los retos que tiene que asumir la compañía ante las dificultades que atraviesan los mercados?

La grave crisis económica que estamos atravesando nos obliga a mejorar en todos los puntos débiles y, sobre todo, a optimizar los recursos de los que disponemos para que estos factores externos no afecten a los resultados de la compañía.

El reto principal consiste en prestar un servicio de calidad desde Helvetia Seguros, un servicio que dé confianza y que fidelice a nuestros clientes.

¿Cuáles son los 'ingredientes' imprescindibles para alcanzar el éxito empresarial en un sector tan competitivo como éste?

Tenemos que mantener los valores que nos identifican, como la cercanía a nuestros clientes y red agencial, así como una continua evolución de los productos y la tecnología, acompañado de un alto nivel de calidad en el servicio que prestamos.

La solidez y solvencia que ofrece una compañía como Helvetia Seguros, la calidad del servicio que presta, la cercanía con el cliente y, sobre todo, la profesionalidad del equipo humano que conforma la compañía.

¿Cómo valoran la apuesta de Helvetia Seguros por la innovación y cómo afecta a su trabajo diario?

La valoración es muy positiva, en muy poco tiempo se ha avanzado mucho y se sigue evolucionando. Estas mejoras han facilitado el trabajo en sucursales y departamentos, así como el de la red de mediadores, con unos ahorros importantes en los tiempos de respuesta, así como una mayor información en las comunicaciones.

La apuesta de Helvetia Seguros por la innovación es permanente, lo que exige un esfuerzo diario de actualización y de estar al día para poder competir dentro del sector a nivel de nuevos productos, servicios tecnológicos, canales de venta etcétera; en definitiva, para estar a la vanguardia en cuanto a servicio y cercanía al cliente.

a debate

Aplicación B2B para agentes de Helvetia Seguros

Ambos, una como profesional vinculada al diseño y mantenimiento de la herramienta, y otro, como beneficiario de sus prestaciones, tienen a estas alturas bastante familiaridad con la aplicación B2B para agentes de nuestra compañía. ¿Cuál es su valoración sobre B2B?

M.G.: Es una herramienta que ha alcanzado un nivel de servicio elevado, estando en una continua evolución y dando soluciones a las nuevas demandas que por parte de la red se van produciendo. En ella se recogen todas las áreas que son necesarias para una gestión integral del negocio por parte del mediador.

V.C.: Mi valoración es muy positiva y la veo como la herramienta de trabajo para los mediadores. A través del B2B pueden realizar proyectos, emitir pólizas de productos masivos, realizar cualquier tipo de consulta, obtener estadísticas... Sin duda, todo ello les proporciona agilidad y autonomía.

En lo concreto, ¿creen que se trata de una herramienta de manejo sencillo o hay aspectos que se podrían mejorar?

El manejo es sencillo, pero tiene, desde mi punto de vista, algunos aspectos que se podrían mejorar, entre los que destacaría la falta de tarificadores para algunos ramos, y que se podría optimizar la presentación de los proyectos que se emiten, así como personalizar esta herramienta en función del usuario: agente exclusivo, empleado o corredor de seguros.

Es una herramienta de manejo sencillo e intuitiva. Todo es mejorable, por lo que diariamente seguimos trabajando en su simplificación, en el aumento de sus funcionalidades, en dotarla de un aspecto cada vez más comercial y en la vigilancia y mejora de su rendimiento.

¿Cuáles son las operaciones de la herramienta con más potencialidad, a su juicio?

Desde mi punto de vista, los tarificadores de proyectos.

Todas y cada una de sus funcionalidades tienen una gran potencialidad, aunque destacaría, por la autonomía y rapidez de respuesta que proporciona a la red, los proyectos y tarificaciones, la emisión de pólizas y la consulta de siniestros.

¿En qué medida consideran que el sector puede beneficiarse de este tipo de herramientas comerciales?

Entre otros beneficios proporciona rapidez en los procedimientos de cotización y emisión, ofrece información exhaustiva sobre productos actualizados en todo momento y potencia los recursos de las sucursales para la gestión profesional con los mediadores.

Disponer de una herramienta de este tipo permite dar una rápida respuesta al cliente ayudando a su fidelización. Esto muestra la agilidad de la compañía y facilita la unión entre el mediador y el cliente.



REPORTAJE



1858-2008 150 años para seguir avanzando

Nuestra compañía ha surcado la historia del sector asegurador en Europa abanderando un firme compromiso de servicio a la sociedad, desde la protección y la fuerza de un grupo asegurador competitivo. Este mes cumplimos "150 años para seguir avanzando", lema de nuestra Convención Anual –que se celebra en la capital hispalense- y esencia de un siglo y medio de esfuerzo, que desemboca en un presente de solvencia y dinamismo, con el objetivo de seguir creciendo en rentabilidad y competitividad, con una visión de futuro orientada al liderazgo empresarial



Suiza, 1858. Aquí comienza la aventura empresarial del Grupo Helvetia, punto de partida de una ruta que contiene retazos del pasado, presente y futuro de nuestra compañía, en una celebración muy especial, que enlaza con un diciembre de 2008 en el que cumplimos "150 años para seguir avanzando".

Los albores de este grupo asegurador se sitúan en St. Gallen, ciudad suiza, cuya biblioteca ha sido declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO, que en aquel 1858 albergó el nacimiento de la Allgemeine Versicherungs-Gesellschaft Helvetia, constituida por un grupo de comerciantes y empresarios del este del país, personas de los 14 cantones –especialmen-

REPORTAJE



22

te St. Gallen- y una entidad financiera. Surgía así la primera aseguradora que ofrecía pólizas para riesgos de transporte marítimo, fluvial y terrestre en Suiza, firma que incluía también en sus estatutos el seguro de edificios, mercancías o bienes muebles contra riesgo de incendios.

El origen de nuestro grupo partió de la necesidad de seguridad de las empresas textiles y manufactureras que exportaban sus mercancías a toda Europa, en un tiempo de auge en la economía del país, tras la revolución liberal y el nacimiento de la Confederación Suiza, una década antes.

Tres años después de la constitución de la compañía, un gran incendio conmocionó al país y asoló la destacada población de Glarus, lo que propició la fundación de la aseguradora Helvetia Schweizerische Feuerversicherungsgesellschaft (Helvetia Feuer), que inició su actividad en Alemania en 1862. De este modo, el espíritu de Helvetia impregnó fundamental-

mente la actividad de seguro contra incendios en un ámbito nacional y siguió creciendo fuera de las fronteras suizas, con la protección de firmas exportadoras, a través de Helvetia Allgemeine.

Suiza, Alemania y Francia fueron las principales zonas de actividad para estas sociedades pioneras en aquellos primeros años, seguidos de una notoria expansión. De hecho, en 1864 se incluyó el negocio directo en distintos estados alemanes y, cuatro años más tarde, el reaseguro activo, llegando a abrir una sucursal en Estambul en 1869. Dos años más tarde, el negocio se amplió a Alsacia y Lorena y, en 1872, a Bélgica, con posterior desembarco de Helvetia Feuer en Estados Unidos.

Nuestro grupo crecía mientras el mundo veía la competición entre la locomotora eléctrica y la tracción de vapor y era testigo de invenciones fundamentales como la bombilla o el motor de cuatro tiempos. También evolucionaba en España, con la

fundación de Previsión Española en Sevilla y de La Vasco Navarra en Pamplona, en 1883 y 1900, respectivamente, en un espacio temporal que acogió en Europa, entre otros hitos sociales, la primera proyección cinematográfica y la exposición universal de 1898 en París, con vistas privilegiadas desde la recién construida Torre de Gustave Eiffel.

Habría que esperar hasta 1910 para empezar a hablar de Patria como firma del grupo y hasta 1930 para vivir el nacimiento de la compañía Cervantes, en Madrid, así como el inicio de la actividad de Helvetia Feuer en Canadá, ocho años más tarde. Décadas de fusiones, templanza ante las adversidades (desde conflictos bélicos a crisis económicas mundiales), diversificación de productos y servicios y crecimiento sostenido, en definitiva, marcan el resto de nuestra historia, que incluye, entre otros acontecimientos, la participación de Helvetia Feuer en Previsión Española en 1959 y su adquisición en el año 2000, la fusión de la primera con Helvetia Allgemeine en 1974, la adquisición de Cervantes en 1986, la dirección conjunta de Helvetia y Patria en 1992, la fusión de las compañías españolas Helvetia CVN

y Previsión Española en Helvetia Previsión, con sede en Sevilla, en 2003, y la presentación del grupo Helvetia Patria con el nombre de Helvetia hace sólo un par de años.

Desde aquel 1858 a nuestros días, desde la década en que se inventó el teléfono a un siglo XXI en el que se decodifica la herencia genética de la humanidad, el Grupo Helvetia ha evolucionado con la historia, prestando un importante servicio a la sociedad y consolidándose como una compañía rentable, de marcada fortaleza en su capital financiero y humano, con objetivos claros para seguir creciendo al amparo de su Estrategia 2010.

Un año para celebrar

El presente de esta compañía forjada por emprendedores europeos es el de una firma con vocación de liderazgo, orgullosa de seguir desarrollando sus cometidos en la actividad aseguradora y de celebrar este año su 150 Aniversario. Las celebraciones se han sucedido a lo largo de estos meses, con momentos destacados como la Junta de Accionistas

Una vuelta al mundo el año en que nació el Grupo Helvetia

Desde una panorámica retrospectiva, al dar una meteórica vuelta al mundo en aquel 1858, la Toscana italiana veía nacer al compositor de ópera Giacomo Puccini, el mismo año en el que llegaba al mundo el vigésimo sexto presidente de los Estados Unidos, Theodore Roosevelt, y fallecía el viajero británico Richard Ford.

El francés Emile Peugeot registraba ante notario su firma automovilística aquel año, con el grafismo de un león que aún pervive, mientras la localidad gala de Lourdes acogía la primera aparición de la Virgen María a Bernadette Soubirous, que convirtió esta población del suroeste de Francia en santuario para peregrinos de todo el mundo.

El año que vio nacer al pintor holandés Jan Toorop y a la economista británica Beatrice Webb vivió la Constitución de Venezuela.

Mientras, la monarquía de Isabel II imperaba en aquella España decimonónica. Entre los hitos económicos de un 1858 que veía nacer nuestro grupo en tierras suizas destacaba la inauguración de la primera línea de largo recorrido de nuestro país, que cubría la ruta entre Madrid y Alicante.

REPORTAJE



24

desarrollada en St. Gallen en abril, que atestiguó la fortaleza empresarial de nuestra compañía, presentando los mejores resultados de su historia, o los diversos actos conmemorativos que acogió esta ciudad suiza en agosto.

También hay que citar las fiestas de los empleados del grupo en la localidad suiza de Lucerna, que disfrutaron el pasado octubre. En definitiva, múltiples eventos en distintos rincones del planeta para festejar la trayectoria del Grupo Helvetia, que ha editado un libro del 150 Aniversario. En esta publicación está implicado todo el equipo humano de la compañía, con palabras de satisfacción y emoción de nuestros directores generales en toda Europa.

Las páginas de este libro conmemorativo ofrecen un recorrido por los orígenes de un grupo asegurador que representa "más que la suma de sus países", según nos recuerda el consejero delegado Stefan Loacker, quien describe nuestra compañía como "una de las empresas de seguros de Europa que ofrece un mayor número de oportunidades y goza de un excelente prestigio".

Los máximos directivos del Grupo Helvetia en Suiza, Alemania, Austria, Italia, Francia y España participan con voz propia en esta publicación especial, en la que nuestro consejero delegado, José María Paagman, vierte el lado humano de su labor profesional, basada en "un estilo de dirección muy activo y cercano a las personas".

La esencia, el desarrollo corporativo y las cifras del Grupo Helvetia aparecen en este libro, impregnado con unos valores que expresan confianza, dinamismo y entusiasmo, aplicados por un capital humano integrado por alrededor de 4.600 profesionales.

Estas páginas nos presentan, de este modo, la actualidad de una compañía de seguros multisectorial con sede en St. Gallen –y domicilio social en Basilea para operaciones suizas– que opera en el mercado europeo y cotiza en bolsa, cuyas principales competencias se centran en la gestión de riesgos (seguros de Vida y de No Vida y reaseguros) y en la previsión. Todo ello para beneficiar a más de dos millones de clientes en seis países de Europa, con una garantía de solvencia avalada y ratificada

Algunos hitos de nuestra historia

- 1858:** Fundación de la Allgemeine Versicherungsgesellschaft Helvetia en St. Gallen (Suiza) y de Der Anker en Viena (Austria), compañía especializada en seguros de vida y pensiones.
- 1861:** Constitución de la aseguradora de incendios Helvetia Schweizerische Feuerversicherungsgesellschaft en St. Gallen.
- 1862:** Inicio de actividad de Helvetia Feuer en Alemania.
- 1883:** Fundación de Previsión Española en Sevilla.
- 1896:** Helvetia Feuer inicia su actividad en Nueva York.
- 1900:** Constitución de La Vasco Navarra en Pamplona.
- 1921:** Helvetia Feuer inicia su actividad en París y Anker incorpora seguros de propiedad.
- 1930:** Fundación de la compañía Cervantes en Madrid.
- 1938:** Helvetia Feuer establece la dirección de Alemania en Berlín –en 1946 se traslada a Francfort del Meno– e inicia su actividad en Canadá.
- 1951:** Helvetia Feuer incorpora en Alemania a los seguros de propiedad, los sectores de seguros de responsabilidad civil, de accidentes y de automóviles.
- 1959:** Helvetia Feuer participa en Previsión Española.
- 1960:** Helvetia Feuer participa en Assurances Françaises de Lyon.
- 1962:** Adquisición de participaciones en Anker.
- 1972:** Patria se incorpora al negocio de No Vida.
- 1974:** Fusión de Helvetia Feuer y Helvetia Allgemeine.
- 1986:** Helvetia Feuer adquiere la Cervantes y vende Uranus, S.A.
- 1990:** Se reanuda la actividad de Helvetia en los nuevos estados federados de Alemania.
- 1992:** Inicio de la colaboración entre Helvetia y Patria.
- 1993:** Helvetia posee el 99,9% de las acciones de Anker.
- 1996:** Fundación de Helvetia Patria Holding.
- 1998:** Adquisición de La Vasco Navarra en España y de la cartera de NCD, en Italia.
- 1999:** Fusión de las compañías españolas Cervantes y La Vasco Navarra en Helvetia CVN.
- 2000:** Adquisición de Previsión Española (Sevilla).
- 2003:** Fusión de Helvetia CVN y Previsión Española en Helvetia Previsión, con sede en la capital hispalense.
- 2006:** El Grupo Helvetia Patria se presenta con el nombre de Helvetia.
- 2008:** Celebración del 150 Aniversario.



REPORTAJE



por la agencia internacional de medición del riesgo Standard & Poor's.

Múltiples razones para celebrar, por tanto, una conmemoración vital para el sector asegurador en general y para quienes trabajamos en Grupo Helvetia en particular.

Además de esta edición especial con motivo del 150 Aniversario, la compañía ha diseñado un logotipo conmemorativo que se ha incorporado a todos los anuncios, comunicaciones y soportes corporativos del Grupo Helvetia.

A este número especial de nuestra revista 'En buena compañía' hay que sumar la atención que medios especializados del sector conceden a esta efeméride y una edición significativa de la publicación del Grupo, viva!, traducida a diferentes idiomas para que llegue a todos los empleados de los distintos países en los que opera nuestra compañía. Ese número incluye, entre otros contenidos, entrevistas realizadas a clientes importantes del Grupo Helvetia.

El calendario de celebraciones de 2008 en España tiene su punto álgido en diciembre en la capital hispalense, con una Convención Anual impregnada del espíritu de nuestro Aniversario. Sevilla se viste de gala para albergar este destacado evento, encabezado por el director general del Grupo Helvetia, Stefan Loacker.

Ya en el pasado mes de julio, Helvetia Seguros recibió en su sede social al Consejo de Administración y al Comité de Dirección del Grupo Helvetia, presididos por Erich Walser y Stefan Loacker respectivamente. Ahora, la Convención Anual de diciembre es una cita de excepción que sirve para festejar 150 años de nuestra historia, con una intensa trayectoria también en España, desde un proyecto empresarial común en un contexto globalizado, plasmado en realidades como el crecimiento sostenido de la compañía y la notable valoración de nuestros productos y servicios por parte de los clientes y del trato cercano que brindamos, con una oferta próxima y eficaz, adaptada a las exigencias de un entorno competitivo.

La elección de España para esta conmemoración no es sino un reconocimiento a la trayectoria y resultados

que Helvetia Seguros ha obtenido en los últimos ejercicios, fruto de la apuesta decidida de la compañía por el mercado español.

Hacia el futuro

El futuro del Grupo Helvetia a corto plazo remite a la 'Estrategia 2010', una iniciativa en la que "lo primero es el crecimiento, la rentabilidad y la lealtad al cliente", según reza su lema, que entraña la creación de valor añadido para éste. Entre los objetivos estratégicos de la compañía que apuntan a ese año se sitúa la apuesta por convertirse en un grupo asegurador europeo líder, tanto en lo que atañe a particulares como a pymes, operando en los mercados nacionales ya existentes.

La 'Estrategia 2010' está orientada al éxito y remite a unos esfuerzos para generar un valor sostenible dirigido a sus clientes, accionistas y empleados. Este proyecto también alude a la proyección de la compañía desde una marca unitaria dinámica y competitiva, de amplias miras y digna de confianza.

Pero, ¿cómo se consigue esto con la situación económica imperante? Christoph Lechner, catedrático de Economía de Empresas -Administración Estratégica- en la Universidad de St. Gallen, indica en el libro de nuestro Aniversario que, "según todos los indicios, no va a cesar la presión por consolidar el sector de los seguros en Europa" y cada empresa de mediana dimensión dedicada a esta actividad "debe preguntarse si va a ser el cazador o la presa".

Antigüedad de los principales grupos aseguradores europeos

COMPAÑÍA

AÑO DE CONSTITUCIÓN

AVIVA	1797
BNP PARIBAS	1820
STANDARD LIFE	1825
GENERALI	1831
LEGAL & GENERAL	1836
AEGON	1844
ING	1845
OLD MUTUAL	1845
SWISS LIFE	1857
GRUPO HELVETIA	1858
CNP	1858
ZURICH	1872
PRUDENTIAL	1875
CRÉDIT AGRICOLE	1885
ALLIANZ	1890
TALANX	1903
GROUPAMA	1945
AXA	1980
FORTIS	1990
ERGO	1997
COVÉA	1999



Todo un reto para estas firmas, que “tienen que seguir aumentando su eficacia operativa, transformar los recursos flexibles en segmentos florecientes, establecer posiciones locales competitivas con tamaños mínimos críticos, retirarse de los países y actividades comerciales marginales, centrarse en segmentos de mercado atractivos y desarrollar en ellos modelos comerciales innovadores, revisar periódicamente sus estructuras de costes y ajustarlas, conservando el origen de su diferenciación”.

El Grupo Helvetia está preparado para afrontar los retos del sector y mira al futuro con optimismo y confianza. Hoy por hoy, en Suiza, esta compañía es uno de los proveedores líderes en los segmentos de mercado y de clientes de mayor interés para la empresa, mientras que en otros países, como aseguradora de calidad y compañía de servicios, ocupa una posición de mercado con identidad suiza, que la distingue claramente de los otros proveedores.

Gracias a su ‘Estrategia 2010’, en el marco del Plan Estratégico 2007-2010, el Grupo Helvetia pretende obtener, para sus inversores, una rentabilidad duradera del capital invertido de un 15% después de impuestos. Asimismo ha definido para el futuro tasas de crecimiento orgánico que superan la media en los sectores y mercados existentes y, por otro lado, la consolidación de las posiciones locales por medio de adquisiciones realizadas según claros criterios de calidad y beneficios.

El crecimiento de la compañía, a los ojos de Erich Walser

El presidente del Consejo de Administración del Grupo Helvetia, Erich Walser, muestra su confianza en esta planificación estratégica emprendida por la compañía, sustentada, por rentabilidad y recursos, en los seguros de particulares y pymes.

Alude a “un proyecto especial” que, al hablar de crecimiento con vistas a 2010, remite a “diversas iniciativas en el negocio de Vida, como impulsar Unit Linked, un proyecto supranacional a nivel euro-

peo”, así como a “las mejores prácticas en marketing y gestión, que significan rentabilidad”.

También hace referencia a otros objetivos como “incrementar la lealtad al cliente”, así como “las mejoras en el servicio y la venta cruzada” y el mantenimiento de los estándares de calidad que posee la compañía, “muy bien posicionada” en este ámbito. En sus palabras, “la alta calidad en seguros significa el desarrollo de las personas”.

Ante las adversidades del mercado, Erich Walser considera que “compañías como la nuestra tienen que encontrar el equilibrio entre la alta calidad y la presión del precio”, además de innovar. Y “ser innovador”, según precisa, “significa ser capaz, desde el punto de vista técnico y de mercado, de estar cerca de las necesidades del cliente”.

Al referirse al mercado español, el presidente del Consejo de Administración del Grupo Helvetia indica que “aún no ha alcanzado su máximo desarrollo, ni desde el punto de vista de las necesidades del cliente ni de las posibilidades de las compañías”. Por este motivo, precisa que “las empresas que puedan aprovechar la experiencia de otros mercados están en mejor posición para competir”.

Erich Walser admite que “estamos muy satisfechos con nuestra posición en España”. Añade que “hemos crecido en los últimos diez años y estamos contentos no sólo con el crecimiento, sino también con la rentabilidad”.

En clave de futuro, expresa que “nuestra intención es sacar el máximo rendimiento al cualificado equipo directivo que tenemos en este país”, ya que “realmente creemos en el mercado español, en el que tenemos una posición fuerte”.

Esta fortaleza es la guinda del 150 Aniversario de la compañía en España, una celebración compartida por los miles de trabajadores de Grupo Helvetia y por nuestros clientes, desde la confianza de una firma aseguradora solvente, dinámica y entusiasta, capaz de seguir creciendo con éxito en el mercado de los seguros.

RUMBO SEGURO

El corazón del Pirineo Aragonés alberga uno de los tesoros más apreciados por los amantes de los paisajes de invierno y los deportes de hielo y nieve: Jaca, en el Valle del río Aragón.

Tiempo de nieve en Jaca

Situado en la parte occidental de la cordillera pirenaica, el Valle del Aragón es un entorno natural de enorme belleza que se caracteriza por la existencia de elevadas cumbres como el Pico de Aspe y Collarada, y de grandes extensiones de bosques frondosos y praderas. Jaca es la capital de la comarca de la Jacetania, una moderna ciudad cargada de historia que dispone de una gran oferta hotelera, comercial y de servicios, propiciando que sea uno de los destinos turísticos preferidos en Aragón, especialmente en los meses de invierno, cuando la nieve cubre cada centímetro del paisaje. La ciudad de Jaca, a 820 metros de altitud, disfruta de un clima de montaña, caracterizado por largos inviernos que hacen que los montes circundantes estén nevados prácticamente desde noviembre hasta junio.

Uno de los principales atractivos de Jaca en esta época es su proximidad a las estaciones de Asín y Candanchú, donde los amantes del esquí, del *snowboard* y otros deportes de montaña y nieve encuentran unas magníficas instalaciones y unos completos servicios a pie de pista para dar rienda suelta a sus aficiones en los más de 110 kilómetros de pistas de esquí alpino, o 43 kilómetros de pistas de esquí de fondo que surman entre las dos.

Si bien la nieve es una excusa ideal para acercarse hasta Jaca, el visitante no debe dejar pasar la oportunidad de contemplar algunos de los interesantes monumentos que atesora esta ciudad con más de 2.000 años de historia. Por ejemplo, la Catedral de Jaca que, además de ser la primera catedral románica de España, alberga un museo dedicado a este estilo, y es punto de partida para los peregrinos del Camino de Santiago.

Tampoco hay que olvidar el gran valor histórico del Ayuntamiento, muestra del plateresco aragonés, la Torre del Reloj de estilo gótico, o la Ciudadela, un castillo-fortaleza del siglo XVI de forma pentagonal y rodeado por un foso, que



hoy en día acoge al Museo de Miniaturas Militares de Jaca, una colección única con más de 35.000 soldaditos de plomo que, dispuestos en escenas históricas, ofrecen un recorrido didáctico por la historia universal de los ejércitos.

En cuanto a la oferta hotelera, Jaca ofrece distintas opciones para albergar tanto a los turistas como a los amantes de la nieve: hoteles en el casco urbano, apartamentos cerca de la montaña o alojamientos de turismo rural a los pies de paisajes idílicos.

Para terminar con inmejorable sabor de boca este recorrido por la primera capital del antiguo Reino de Aragón, hay que recordar que otro de los grandes atractivos que la ciudad ofrece a los visitantes, especialmente en los meses de frío, es su gastronomía caracterizada por conservar el sabor de los fogones montañeses y aragoneses, de cocción suave y elaboraciones pausadas con productos de temporada. Las recetas tradicionales que ofrecen sus restaurantes -en su mayoría ubicados en el casco antiguo- incluyen productos de la matanza, legumbres y sopas de pan o de ajo, que harán entrar en calor al más aventurero de los esquiadores.

DÓNDE DORMIR

Barceló Jaca

Urbanización Lomas de Badaguás
(Huesca)
Tfno.: 974 358 200
www.barcelojaca.com

Turismo Rural El Rincón de Oroel

Barós (Huesca)
Tfno.: 974 362 454
www.elrincondeoroel.com

DÓNDE COMER

Restaurante Biarritz

Avda. Primer Viernes de Mayo, 12.
Jaca (Huesca)
Tel.: 974 361 632

Restaurante Casa Martín

C/ Santa Orosia, 2.
Jaca (Huesca)
Tfno.: 974 356 904

OFICINA DE HELVETIA SEGUROS MÁS CERCANA: SUCURSAL HUESCA (C/ ALCORAZ 1)
TFNO.: 974 214 006

en buena compañía con...

Ignacio de Diego Cocho
Administrador único de Idea Hogar
Electrodomésticos S.L.



"Helvetia Seguros se ha mostrado seria y eficaz, lo que me da la seguridad de estar en buenas manos"

30

La trayectoria profesional de este vallisoletano de 61 años está directamente relacionada con la dirección empresarial en el sector de los electrodomésticos. Este ingeniero industrial, que comenzó su andadura en este ámbito en los años setenta, es administrador único de Idea Hogar Electrodomésticos S.L., de Inversiones Grupo Idea Castilla y León S.L. y de Electrodomésticos de León y Castilla S.L. Asimismo es administrador mancomunado de Elaborados de la Madera Castrillo S.L. y presidente del Consejo de Administración de Management Integral S.L. Ignacio de Diego Cocho confía en Helvetia Seguros desde los años noventa y valora especialmente la tranquilidad que le proporciona el buen servicio de esta compañía aseguradora

La contratación de su primera póliza con Helvetia Seguros data del año 1993. ¿Qué le aporta desde entonces esta compañía aseguradora, personalmente y a cada una de las empresas con las que está relacionado?

Este año es el quince aniversario de la creación del Grupo y, desde noviembre de 1993, en que contratamos la primera póliza pyme con Cervantes, seguimos involucrados en la trayectoria de la compañía, al ser una firma que se ha mostrado seria y eficaz, lo cual me da tranquilidad y la seguridad de estar en buenas manos.

¿Qué valora especialmente del servicio que le ofrece Helvetia Seguros?

La agilidad y concreción tanto a la hora de establecer nuevos contratos como en la solución de los siniestros.

Tienen 25 pólizas contratadas con la compañía. ¿Qué aspectos de su negocio cubren?

Hay que tener en cuenta que nuestro Grupo ha experimentado una evolución importante, pasando de ser una cadena de distribución de electrodomésticos a ser un Grupo vinculado con empresas de inversiones, tiendas de electrodomésticos y estudios y establecimientos de muebles de cocina. Esto ha supuesto un aumento cualitativo y cuantitativo de los riesgos a asegurar y un esfuerzo por parte de la compañía a la hora de encajar las necesidades del riesgo con las coberturas de las pólizas. Puedo decir que la globalidad de los riesgos están asegurados en Helvetia Seguros tanto en el aspecto patrimonial como en el de nuestras líneas de negocio de Hogar Cocina, Imagen y Sonido, Ocio Electrónica, Informática, etc.

Usted tiene una amplia experiencia en el sector de los electrodomésticos. ¿Cuáles son las principales amenazas para este tipo de empresas y en qué momentos requieren la atención de una compañía aseguradora?

Es evidente que desde un punto de vista estrictamente de asegurado, la principal amenaza que sufrimos en nuestras líneas de negocio es el robo. Esta contingen-



“Despreocuparse de la seguridad en estos tiempos es casi una temeridad”

cia es la que me plantea la necesidad imperiosa de ajustar los riesgos a las necesidades de la empresa. Es fundamental hacer bien las cosas y para esta labor nuestro departamento financiero cuenta con el importante asesoramiento del agente y de la compañía, que es quien desarrolla los estudios y proyectos que le demandamos en cada momento y circunstancia.

¿Cómo ha evolucionado la preocupación del sector por la seguridad?

Un sector tan competitivo como el nuestro es, por definición, un sector de márgenes muy ajustados, y si a ello añadimos además la gran atracción que produce el producto, la seguridad se convierte en uno de los pilares fundamentales de nuestra gestión. La seguridad es un apartado más de nuestra cuenta de explotación, que además hay que optimizar cada día instalando nuevas barreras físicas, electrónicas o informáticas para reducir riesgos.

¿Qué le satisface de su relación con los profesionales de Helvetia Seguros?

Mi relación con los profesionales de Helvetia Seguros se establece directamente con el agente de la compañía. El trato es personal cuando el tema lo requiere tanto en mis riesgos personales como en los de empresa. En cuanto a la gestión y concreción de las nuevas operaciones y de la tramitación de los siniestros, el departamento financiero de la empresa es el encargado de relacionarse con los profesionales de la compañía.

¿Cuáles son los servicios y productos que más le interesan?

Desde la perspectiva personal, cuando tengo la necesidad de cubrir un riesgo en un momento determinado, solicito al agente la información y el estudio correspondiente. Cuando se trata de la empresa quiero tener cubiertas todas las posibles contingencias que puedan ocurrir, para lo cual tenemos suscritas diversas pólizas de riesgo indus-

trial para los almacenes, pólizas de comercio para las tiendas, pólizas de accidentes para los trabajadores, pólizas de responsabilidad civil de instaladores, pólizas de automóvil para los vehículos de empresa, etc. En definitiva, un amplio espectro de riesgos en función de las necesidades de cada momento.

¿De qué modo puede afectar la situación de crisis que atraviesa la economía a una mayor preocupación por la seguridad en sus empresas?

La crisis económica es un factor más que se añade a la inseguridad en la empresa. Evidentemente, toda crisis económica genera una tendencia a la inseguridad, las estadísticas así lo demuestran. En tiempos de bonanza económica hemos sufrido varias experiencias desagradables y, en ocasiones, en intervalos de muy poco tiempo, a pesar de creer que teníamos puestos todos los medios necesarios. Despreocuparse de la seguridad en estos tiempos es casi una temeridad.



ENTREVISTA

“La estabilidad y el esfuerzo son dos herramientas imprescindibles para mejorar cada día”

MIGUEL ÁNGEL GAMARRA REQUENA,
AGENTE DE HELVETIA SEGUROS EN
ALMUÑÉCAR (GRANADA)



32

La superación personal es un pilar en la trayectoria de Miguel Ángel Gamarra, casado y padre de dos hijas, que desarrolla la mayor parte de su actividad laboral en la localidad granadina de Almuñécar. Esta población costera es testigo de los paseos por la playa y de la afición por la lectura y el deporte de este profesional, que lleva 41 años trabajando en exclusiva para Helvetia Seguros, con una cartera de 400.000 euros, mil pólizas y más de 500 clientes

¿Cuál es el secreto para atesorar una cartera de un millar de pólizas y más de 500 clientes, con un considerable volumen de facturación?

El secreto es muy sencillo; la seriedad, la constancia en el trabajo día a día, la honradez, la honestidad y, lo más importante, ponerte en el lugar del cliente y, sobre todo, defender sus intereses, defendiendo a su vez a la compañía.

¿Qué herramientas son imprescindibles para alcanzar este logro profesional y mejorar día a día?

La estabilidad y el esfuerzo en el trabajo diario son dos herramientas imprescindibles para ir mejorando cada día.

Desde el mirador privilegiado de su amplia experiencia en el sector, ¿de qué

color se ve el horizonte de la actividad aseguradora?

Amarillo, ya que este color indica precaución. Debido a la situación económica generalizada, el sector está un poco frenado por la disminución en la venta de automóviles, por ejemplo.

Lleva más de cuatro décadas en esta compañía, ¿cuáles son los cimientos de su compromiso con Helvetia Seguros?

La confianza mutua, la estabilidad personal y profesional, la seguridad y el sentido de la responsabilidad que tiene todo el equipo técnico y humano de esta compañía. Después de tantos años y experiencias es como una gran familia.

¿Qué valora de su recorrido profesional?

La experiencia obtenida sobre el desempeño de mi

trabajo y de la vida, y el orgullo de la confianza que tantos años han depositado en mi persona y en la compañía a la que represento.

¿Qué le aporta el contacto directo con el público?

Lo más importante para mí es ir haciendo que lleguen buenos amigos, tanto de los clientes asegurados, como de los nuevos, y sentir la confianza que el asegurado tiene en el agente, en saber que para cualquier situación que se presente puede encontrarle a cualquier hora y que hay una cara que le responda, no un frío contestador automático.

¿Cuáles son las cualidades fundamentales que debe tener un buen agente?

Creo que las cualidades fundamentales que debe tener son la seriedad, la constancia en el trabajo, las relaciones personales con los clientes y el trato con ellos de muchos años; y lo más importante, la atención que se le pueda ofrecer ante cualquier problema, ya que debemos velar por sus intereses y asimismo conseguir, en la medida de lo posible, que el cliente se vaya siempre contento, sin perjudicar a nadie, ni mucho menos a la compañía.

¿Cómo han evolucionado las necesidades de los clientes desde que comenzó hasta hoy?

Como todo en esta vida evoluciona, las necesidades de los asegurados también. La modernización en la seguridad de los vehículos, las normas de circulación y la protección en el hogar debido al aumento del volumen de artículos de valor, etc. Todo esto implica una obligada evolución y cambio en las condiciones para el asegurado, puesto que, si no, la gran competencia existente podría captar a todos esos clientes que pudieran ver esas carencias en tu compañía. Un ejemplo claro definiría todo este cambio: "De empezar con una máquina de escribir y un papel de calco, a trabajar con 3 ordenadores y 3 impresoras para un solo agente".

¿Cómo ha contribuido a este cambio y a su propio trabajo la aplicación de las nuevas tecnologías?

En mi modesta opinión, aunque personalmente me ha costado adaptarme, pienso que las nuevas tecnologías son muy útiles, ya que te pueden ayudar a facilitar el trabajo día a día, reduciendo el volumen burocrático y aportando mayor eficacia. Pero yo creo que lo más importante es mantener la estabilidad en



el negocio; si se puede mejorar, mucho mejor, pero no empeorar, y todo eso se consigue saliendo a visitar a los clientes asegurados, a captar nuevos, etc.

¿Qué le han enseñado en esta profesión?

A luchar por lo que es justo y a conseguir el equilibrio entre lo personal y lo profesional, que se obtiene mediando entre los intereses del asegurado, sin olvidar obtener buen rendimiento para la compañía también, claro.

¿Qué le proporcionan los paseos por la playa a primera hora del día?

Los paseos por la playa a primera hora se pueden resumir simplemente en dos palabras: relajación y tranquilidad, y desde mi punto de vista ésta es la mejor manera de comenzar el día.

¿De qué modo incide en el negocio que la población de Almuñécar se multiplique por tres en verano?

Desde mi punto de vista esta pregunta tiene una doble vertiente. Por un lado, un sentido positivo, en cuanto que este aumento de la población en esta época del año ocasiona mayor número de pólizas, por ejemplo para embarcaciones, viviendas secundarias, vehículos, etc. Y, por otro, un sentido negativo, es decir, al incrementar la población, aumenta a su vez el número de siniestros.

"Después de tantos años y experiencias, esta compañía es como una gran familia"

h1>de cerca

h2>Entre bambalinas

Carolina Vázquez Taboada, compañera de la Sede de Helvetia Seguros en Pamplona, se sube al escenario para explicarnos su afición al teatro.

Tras más de 10 años trabajando en Helvetia Seguros, se puede decir que prácticamente toda la carrera profesional de Carolina Vázquez Taboada está ligada a la compañía. Aunque soriana de nacimiento, esta 'navarrica' de adopción compagina su trabajo en el Departamento de Servicio a Usuarios de la Sede de Pamplona con su gran pasión por las artes escénicas en general y el teatro en particular, una pasión que lleva cultivando desde muy pequeña: "la afición me viene de niña; mis padres siempre han pensado que tenía una vena artística, era la 'teatrera' de la familia".

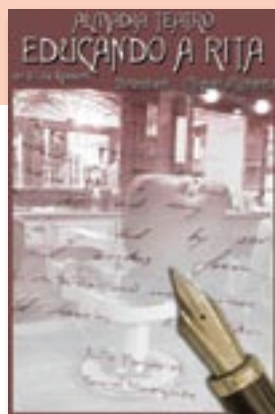
Sus primeros pasos en el mundo del teatro fueron en Tafalla, donde con 19 años comenzó a dar clases de iniciación al teatro. Al cabo de unos años y para mejorar su técnica, asistió a cursos de Artes Escénicas en la Escuela Navarra de Teatro, en Pamplona, hasta que en el año 2000 se lanzó a crear su propio grupo junto con otro de sus compañeros de clases de interpretación: la compañía Almadía Teatro. A este respecto, Carolina Vázquez reconoce que desde que cuenta con su compañía "el trabajo resulta más gratificante; tras años de aprendizaje y esfuerzo, ahora, con el grupo que hemos creado, puedo elegir en qué quiero trabajar; además, aquí, en Navarra, éste es un pequeño mundo en el que nos conocemos todos, y eso nos permite colaborar en las obras que nos gustan".

En los últimos años ha participado con distintas obras en festivales locales y nacionales -como el Certamen Nacional de Teatro Aficionado Ciudad de Zamora-, en monólogos humorísticos del tipo *stand-up*, en cortos de cine universitario, e incluso ha llegado a colaborar con La



Fura dels Baus el pasado año en una actuación por las calles de Zaragoza. Aunque parezca complicado, Carolina Vázquez no encuentra problemas para conjugar esta incesante actividad artística con su trabajo en Helvetia Seguros, donde además de conocer su afición, varios de sus compañeros más cercanos han llegado a formar "un entregado club de fans" del que recibe un gran apoyo en sus actuaciones.

"El público sigue dando mucho respeto", reconoce, "especialmente si son familiares o amigos, pero la luz de los focos ayuda a no ver nada cuando estás en lo alto del escenario".





Aunque le gustan todo tipo de autores teatrales, reconoce que siente debilidad por los clásicos, especialmente por Shakespeare: "se aprende mucho con él". Sus actores y actrices preferidos se encuentran entre las grandes estrellas de la escuela de Hollywood, como Anthony Hopkins; y si pudiese escoger un papel que interpretar, Carolina Vázquez confiesa que le encantaría meterse en la piel de un personaje malvado: "me encantaría hacer de mala del cuento, sobre todo por cambiar de registro".

Al hacer un balance de su trayectoria entre bambalinas, a pesar de que para ella todas las obras tienen algo especial, reconoce que una de las

que recuerda con más cariño es la primera que representó con su grupo, Almadía Teatro, *El tiempo apremia*, de Antonio Tabucchi, y no duda al recordar que el momento más especial y emotivo encima de un escenario fue la función dedicada a su padre el día de su cumpleaños, poco antes de que falleciera. "En mi familia se sienten orgullosos cuando ven el producto final, y comprenden por qué el teatro precisa tanto tiempo y dedicación", explica.

Para terminar, Carolina Vázquez concluye diciendo que su pasión por el teatro se ha convertido casi en una adicción, y añade: "el que ha probado esto ya no puede dejarlo nunca".



Transformación sostenible en Bilbao

Desde su histórico edificio en el corazón de la ciudad, Helvetia Seguros ha seguido de cerca el proceso de regeneración de Bilbao, gracias al cual la urbe se ha convertido en icono de cultura, innovación, actividad y riqueza.

El Bilbao del siglo XXI apuesta por los negocios, la cultura y el turismo. Los tonos grises de la vieja ciudad industrial y portuaria se han difuminado para dejar paso a los reflejos plateados de una ciudad inmersa en un complejo proceso de renovación, basado en la prosperidad económica, el crecimiento del empleo y la calidad de vida.

Además de capital de Vizcaya, Bilbao es la capital financiera, económica y punto de encuentro empresarial del País Vasco; es una metrópoli con alrededor de un millón de habitantes, que se encuentra en la vertiente atlántica oriental de la Península Ibérica, y se extiende en una superficie aproximada de más de 41 kilómetros cuadrados. Una importante infraestructura de transportes conecta Bilbao con el resto de Europa por tierra, mar y aire.

Bilbao está viviendo una intensa metamorfosis en todos los aspectos: ha dejado atrás las cenizas de un complejo proceso de reconversión industrial en los años 70 y 80, para resurgir como una nueva urbe convertida en icono cultural a nivel internacio-

nal, poblada por una sociedad moderna y comprometida, e impulsada por un sector industrial a la vanguardia de la tecnología.

La gran renovación de Bilbao en las últimas décadas no sólo hace referencia a su fisonomía urbana, sino a la profunda reestructuración económica de su tejido productivo, hoy en día más enfocado al sector servicios, diversificado y con una tendencia hacia sectores de tecnologías avanzadas como la electrónica, la informática, las telecomunicaciones y la biotecnología. Esta renovación ha llevado a Vizcaya a alcanzar un crecimiento del PIB por encima de la media española y europea en los últimos años.

Helvetia Seguros ha sido testigo de esta espectacular renovación a lo largo de los años. El edificio que posee la compañía desde los años cuarenta, emplazado estratégicamente en la céntrica Plaza Circular, ha visto cómo la ciudad superaba los avatares de la historia y la economía, para llegar a convertirse en todo un símbolo de progreso y modernidad. La compañía cuenta con dos sucursales en Bilbao, ambas ubicadas en el emblemático edificio del centro neurálgico de la ciudad, rodeado de ofi-

cinas y entidades financieras y frente a la estación de ferrocarriles.

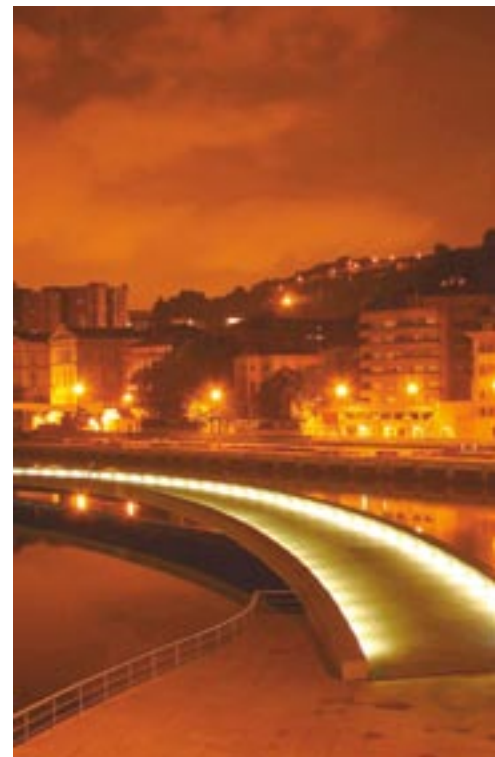
Una ciudad en constante desarrollo

Desde su fundación hace más de 700 años, Bilbao se ha convertido en el eje principal del progreso económico y social del entorno de Vizcaya. En sus orígenes, la ciudad experimentó un gran avance gracias al comercio marítimo propiciado por su singular ubicación, pero es en el siglo XIX cuando la ciudad vive un desarrollo sin precedentes gracias a la explotación de las zonas mineras cercanas, que contribuye a potenciar la actividad portuaria, mientras surge con fuerza una importante industria siderúrgica, de forma que la construcción de buques se convierte en un elemento fundamental del crecimiento económico. Aparecen el Banco de Bilbao y el Banco de Vizcaya y, a finales de siglo, la Bolsa, la segunda de España en volumen de contratación.

Sin embargo, tras alcanzar un gran éxito económico, a finales del siglo XX la industria siderúrgica entra en una profunda crisis que obliga a la ciudad a replantearse los pilares de su desarrollo financiero.

En los últimos 25 años, Bilbao ha experimentado una extraordinaria metamorfosis gracias a la cual la ciudad se ha convertido en modelo de renovación urbanística, especialmente por las grandes innovaciones realizadas en el entorno de la Ría del Nervión y por el llamado "Efecto Guggenheim".





Después de un tiempo de incertidumbre, Bilbao ha recuperado hace años su dinamismo al convertirse en una ciudad de servicios, volcada en su regeneración medioambiental y urbana, que hace de ella una ciudad cada vez más atractiva a propios y extraños.

En la actualidad, Bilbao es la gran referencia económica del País Vasco y una de las más importantes de España. Su economía y, por extensión, la de Vizcaya, se caracteriza por su alto grado de desarrollo, dinamismo y estabilidad, así como por su apuesta por la internacionalización y su visión de futuro. La apertura a mercados exteriores y su integración en los mismos, junto a un importante esfuerzo inversor en el ámbito internacional han servido de catalizadores del crecimiento económico de Bilbao en los últimos tiempos.

En Vizcaya, Helvetia Seguros cuenta con más de 10.200 clientes y 274 mediadores. El número total de pólizas asciende a 14.275, con unas primas de 5.729.385 euros, siendo sus principales ramos los de particulares, con 6.356 pólizas, automóviles, con 2.753, y vida individual, con 1.426 pólizas.

Imagen de vanguardia

El área metropolitana de Bilbao disfruta hoy, tras lustros de planificación, diseño y desarrollo de proyectos, de un nuevo aspecto moderno que inspira habitabilidad, con infraestructuras que convierten a la ciudad en un nuevo centro productivo y de servicios, ejemplo de regeneración urbana reconocido a nivel mundial.

Además de haber sido objeto de foros y exposiciones internacionales que recogían los pasos de su transformación, Bilbao ha recibido importantes premios de prestigio mundial, relacionados con la habitabilidad conseguida, y en reconocimiento de su labor de descontaminación y recuperación de una zona fuertemente castigada por el impacto medioambiental ocasionado por su pasado industrial.

El impresionante Museo Guggenheim de Frank O. Gehry, el Palacio Euskalduna de Congresos y de la Música, una de las obras contemporáneas más importantes realizadas por arquitectos españoles, o el Metro de Bilbao, obra del arquitecto Norman Foster, se han convertido en los grandes referentes de la nueva imagen de Bilbao. La oferta cultural de la ciudad se ha visto multiplicada en los últimos



Bilbao, un modelo de ciudad habitable que se muestra en Shangai

Recientemente, Bilbao ha sido seleccionada entre 113 candidaturas de 87 localidades propuestas de todo el mundo para participar en el Área de Mejores Prácticas Urbanas, dentro del apartado de Ciudad Habitable en la próxima Expo Shangai 2010, una iniciativa pionera dentro de la Exposición Universal en la que estarán presentes 55 proyectos.

La Expo Shangai tendrá lugar entre el 1 de mayo y el 31 de octubre de 2010 en un espacio de 310 hectáreas en el distrito de Pudong, en la ribera del río Huangpu. Se espera que unos 70 millones de visitantes acudan al evento, batiendo así el récord que ostenta en la actualidad la Expo de Osaka de 1970, lo que la convertirá en un acontecimiento de extraordinaria relevancia internacional.

años, adaptándose a las nuevas necesidades de la sociedad bilbaína y sirviendo de foco de atracción de numerosos visitantes de todo el mundo.

Ante esta imagen de vanguardia puede resultar extraño que Bilbao haya sabido mantener el equilibrio entre modernidad y tradición, conservando arraigadas costumbres como la celebración del inicio de las fiestas de San Fermín de Pamplona, mediante el lanzamiento de un "chupinazo", tradición que todos los años reúne a empleados y agentes de Helvetia Seguros en el mítico Café Iruña, toda una institución en la ciudad.

También la cultura gastronómica ocupa un lugar privilegiado en la oferta de la metrópoli con la mayor concentración de estrellas Michelin del planeta, cuyas bondades culinarias han traspasado fronteras. La pasión por la buena mesa incluso ha llevado a la gastronomía vasca a convertirse en un fenómeno socioeconómico de trascendencia internacional.

En un entorno natural privilegiado, Bilbao ofrece a sus habitantes unos excelentes parámetros de calidad de vida, además de ser una ciudad amable y generosa con quienes la visitan.





DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN

Comprometidos con la mejora de los procesos

La dirección del proyecto de autoevaluación de la compañía es uno de los trabajos en curso de este Departamento de Helvetia Seguros, en cuyo norte se sitúan retos como la calidad y la optimización de la productividad y del servicio al cliente.

La palabra "mejora" es un compromiso diario para los profesionales de Helvetia Seguros y, en particular, para quienes integran el Departamento de Organización de esta compañía. El motor de este equipo es precisamente la contribución a la mejora de los procesos, a través de la medición y el análisis, lo que supone un avance desde una doble vertiente, que atañe tanto a la productividad como al servicio al cliente.

Entre las principales funciones del Departamento de Organización de Helvetia Seguros cabe mencionar su participación en los proyectos de calidad, tales como la certificación por la norma ISO de los procesos de siniestros y emisión; EFQM, encuestas de satisfacción a clientes y mediadores, buzón de sugerencias, comités de calidad de ICEA, Asitur, etc.

Este equipo también se encarga de elaborar manuales de procedimientos operativos y normativa derivada –desde procedimientos de siniestros al Manual de Sucursales, por ejemplo- y de definir y medir los indicadores de los principales procesos de negocio, así como de establecer los distintos objetivos periódicos en colaboración con las áreas implicadas.

Entre sus funciones también figura la colaboración en la implantación de herramientas para la mejora de procesos, tales como Gestión Documental (Filenet), Dirección de Procesos de Negocio (Formularios BPM), Control de Proveedores (aplicación web para peritos), etc., además de la participación en proyectos de benchmarking con otras compañías del sector y la elaboración de propuestas de mejora y rediseño de procesos a las distintas Áreas, en

su vertiente no informática, de cara a la optimización, estandarización e implantación de procedimientos y nuevos sistemas de trabajo.

Por otra parte, el Departamento de Organización ofrece apoyo a la formación tras la implantación de nuevas mejoras o herramientas y colabora con el Área de Sistemas para el desarrollo de algunas de las funciones anteriores.

Los proyectos del Departamento

Entre los proyectos en curso de este Departamento puede mencionarse la dirección del proyecto de autoevaluación de la compañía, a través del modelo EFQM, todo un compromiso con la calidad en el que participan todas las Áreas de la Organización.

Recientemente se ha iniciado la revisión de las aplicaciones de siniestros en colaboración con todas las Áreas afectadas, de cara a su sustitución en otro entorno, así como la revisión de los motivos de retención en la emisión de pólizas por parte de mediadores y Sucursales, de cara a hacer el proceso más eficiente.

La mejora de Helvetia Seguros, en cifras

La mejora en la compañía, por la que aboga este Departamento, está avalada por cifras obtenidas **gracias al trabajo diario de todos los implicados en cada proceso, desde mediadores, tramitadores y peritos a profesionales de cada departamento.**

Estas cifras aluden a la reducción del tiempo medio de peritación en un 35% desde el año 2005 y al incremento de la productividad en los Centros de Servicio (CS) de producción de un 27% en los tres últimos años, habiendo mejorado el tiempo medio de emisión un promedio de 2 días.

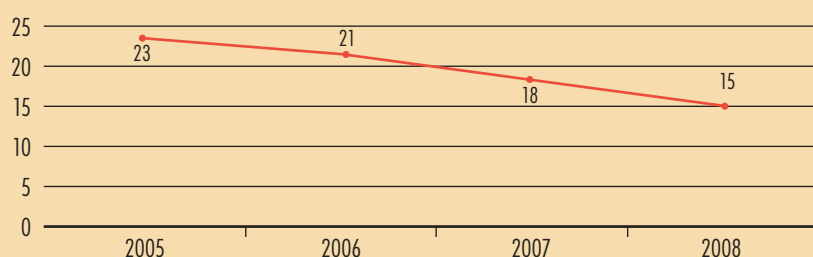
A esto hay que sumar el alto nivel de satisfacción de los clientes a los que se les ha atendido un siniestro de Autos y Hogar, estando por encima del 80% los que puntúan con 7 o más puntos (en una escala de 1 a 10), según las encuestas realizadas a través de ICEA.

En estas encuestas han participado entre 10 y 15 compañías, con la representación de las principales firmas del sector (Mapfre, Axa, Allianz, Zurich, Línea Directa, etc.) No hay que olvidar, por otra parte, las más de 120 sugerencias recibidas en este Departamento

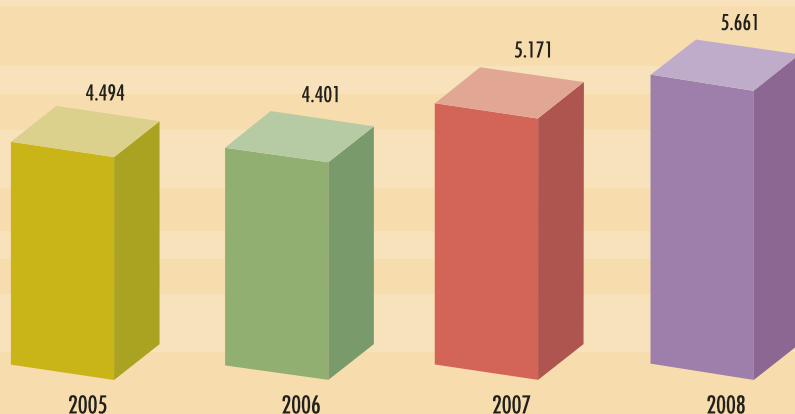
durante el último año, habiéndose aceptado más del 18% de éstas y poniéndose en marcha un buen número de ellas. Además se destaca la detección de una sola "no conformidad" en las dos últimas auditorías de Aenor de los procesos certificados, muy por debajo de lo habitual en este tipo de revisiones.

Tiempo medio de peritación diversos

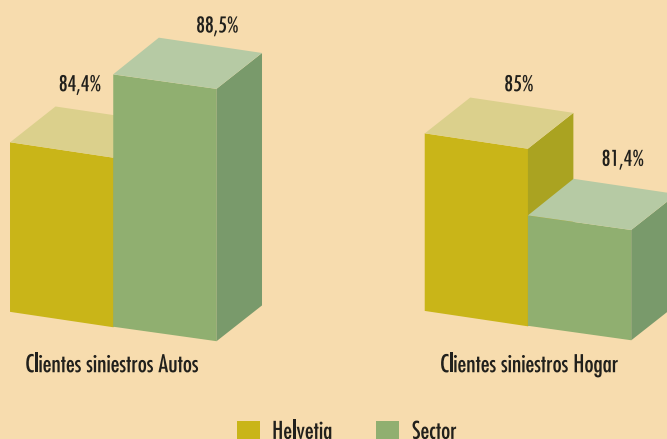
Nº de días / año



Nº pólizas + suplementos por empleado/año (en CS)



% Clientes satisfechos (encuesta ICEA 2008)





Directora de Administración y Finanzas
de Helvetia Seguros

“Helvetia Seguros es una compañía consolidada y muy capaz de hacer frente con total éxito a nuevos retos”



De cerca

Mi mejor momento en Helvetia:

Reconozco el actual momento empresarial, profesional y personal como fruto de mucho esfuerzo, tenacidad e ilusión de un gran equipo y mío propio.

Cuando tengo tiempo libre me gusta:

Disfruto mucho estando con mi familia y amigos. También me gusta oír música y procuro buscar algún momento para ir de compras.

Me encanta compartir:

Todo con mi hijo, mis sentimientos y opiniones con mis amigos y mis preocupaciones con mi jefe.

Con el tiempo me han enseñado que:

El esfuerzo siempre tiene recompensa.

Me queda por aprender:

Muchas cosas, eso es lo bonito de la vida que nunca se deja de aprender.

La mejor hora del día es:

Hay muchas pero sin duda la más gratificante es cuando llego a casa y veo a mi hijo.

El aprendizaje es una constante para esta auditora madrileña, que ocupa la Dirección de Administración y Finanzas de Helvetia Seguros. Desde su amplia experiencia profesional, sabe bien que el esfuerzo tiene recompensa. Plantea ahora un horizonte optimista para Helvetia Seguros, desde su amplio bagaje en la compañía y en el sector, desde una labor directiva basada en la iniciativa y la capacidad para ser resolutivo

Pertenece al Comité de Dirección de Helvetia Seguros. Desde esta posición, ¿cómo vislumbra el futuro de la compañía?

Veo el futuro con optimismo y con muchas posibilidades para Helvetia Seguros. La situación económica mundial no es buena, pero la clave está en saber reconocer las oportunidades y el éxito en saber aprovecharlas, en dar respuestas adecuadas y profesionales. Ésta es una compañía consolidada, dinámica, fuerte y muy capaz de hacer frente con total éxito a nuevos retos. Tenemos todo lo necesario: un equipo humano muy preparado, atractivos productos, una dinámica y profesional red de ventas, formar parte de un importante grupo asegurador suizo y unos soportes tecnológicos de primera línea; con este perfil sólo se puede estar muy contenta de formar parte de esta compañía y mirar con seguridad ante el futuro.

¿De qué modo ha visto evolucionar Helvetia Seguros desde 1996, cuando comenzó a trabajar en Cervantes como jefa de Auditoría Interna y Controlling?

He tenido la suerte de participar de forma muy activa en una evolución muy intensa ya que en un plazo corto de tiempo he vivido experiencias profesionales muy enriquecedoras. El que Helvetia Seguros sea la suma de tres compañías, el haber realizado con éxito dos fusiones es un privilegio que sin duda representa la mejor carta de presentación de la compañía y hace que en la actualidad esté “en plena forma” para afrontar el futuro y los nuevos retos que se presenten. Más que la propia evolución de Helvetia Seguros yo destaco especialmente el resultado: una compañía joven, con mucha experiencia, dinamismo, compromiso de servicio y que quiere dar confianza a sus clientes.

Se licenció en Administración de Empresas en la Universidad Complutense de Madrid,

especializándose en auditoría. ¿Cómo ha variado la gestión de esta disciplina desde entonces?

He de reconocer que la formación como auditora interna es algo muy enraizado en mí y los principios básicos de la auditoría están siempre presentes en mi metodología de trabajo. En cuanto a la gestión del proceso de auditoría realmente no ha variado mucho, tanto el objetivo como el principio bajo el que se rige siguen siendo los mismos. Lo que sí ha cambiado es la normativa contable. En este sentido es destacable que Helvetia Seguros, siendo pionera en su día, está adaptada a estas normas internacionales de contabilidad desde 2004 mucho antes que otras empresas del sector. Sin duda a ello ha contribuido la pertenencia al Grupo Helvetia que cotiza en la bolsa de Zurich.

¿Qué le satisface de su cometido al frente de esta Dirección?

Disfruto mucho con mi trabajo y eso hace que me guste todo lo que hago. Valoro mucho el equipo humano del Área de Administración y Finanzas, para mí es muy importante contar con su gran colaboración, es una satisfacción tener la oportunidad de seguir aprendiendo cosas nuevas cada día y aprecio especialmente contar con el apoyo de mi jefe. Me resulta especialmente enriquecedor participar en meetings y seminarios organizados por el Grupo Helvetia en los que es posible compartir con colegas de otros países distintas experiencias, puntos de vista, normativa legal, costumbres, usos mercantiles, idioma –aunque esto suponga también un esfuerzo añadido– y, lo más valioso, mezclar todas estas diferencias y conseguir un “producto” común y válido para todos. Es fácil pensar que además de ser procesos muy interesantes permiten adoptar decisiones de gran relevancia y ámbito de aplicación.

De lo nuestro

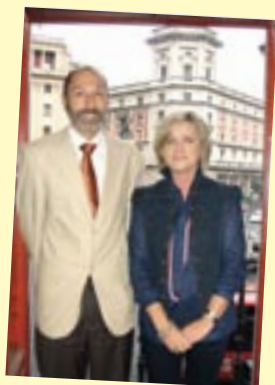
Ponemos cara a nuestra plantilla



Sucursal Bilbao A:

(de izquierda a derecha)

Miguel Díez Lete, Marta Gómez Lastra, Juan Ángel Celaya Mier y Juan Carlos Angulo Carramiñana.



Sucursal Bilbao B:

(de izquierda a derecha)

Juan Carlos Santamaría González y Araceli García de Amezaga Urtiaga.



Depto. de Seguros Personales Sevilla

(de izquierda a derecha)

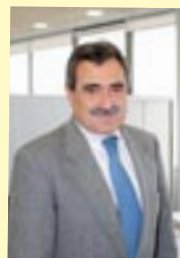
Enrique Sánchez Anaya, Fernando Villanueva Del Villar, Maribel Fuentes Luna, Ana María Gómez Barranco, Carlos Piñero Porro y Fernando Domínguez de Quintana.



Sucursal Jaén:

(de izquierda a derecha)

Pedro Novoa Camuñez, Antonio Carrascosa Abellán, Rafael Vera Romero, Miguel Ángel Carrasco García, Felipe Torres Castellano y Juan Carlos Moreno López.



Depto. de Seguros Personales Pamplona

Javier Barber Carcamo.



Depto. de Seguros Personales Madrid

Ángela Castillo Belinchón.

Sucursal de Las Palmas

(de izquierda a derecha)

José Manuel Hernández Henríquez, Rita Pérez López, Fina Ortega Alvarado y Martín Pérez de las Heras.



Nacimientos

Alejandro nació el pasado 29 de octubre y es hijo de Alicia Monerri Guillén, compañera de la Sucursal Murcia.

Francisco Javier Santos Nicasio, de la Sucursal Pamplona – Fuente del Hierro, es padre de Beatriz, nacida el 19 de octubre.

Daniel y Alejandro nacieron el 6 de octubre, y son hijos de Luís Fernández Pinilla, de la Sucursal Madrid B.

Dolores Maneiro Otero, de la Sucursal Coruña B, es madre de Martín, que nació el 9 de noviembre.

Bodas

Dolores López Almagro, de la Sucursal Sevilla Instituciones y Corredores, se casó el pasado 13 de septiembre.

El 28 de septiembre contrajo matrimonio Ángel Francisco Seco González, compañero de la Sucursal Orense.

Esther González de la Monja del Departamento de Organización se casó el pasado 13 de septiembre.

*Helvetia Seguros
le desea unas Felices Fiestas
y un próspero 2009*

