



ACTIVIDAD COMERCIAL

Productos y Servicios

El amplio y competitivo catálogo de productos y servicios que ofrece la Entidad permite la satisfacción de cualquier necesidad que puedan plantear nuestros clientes. Su confianza y vinculación se asienta sobre la base de la prestación de un servicio de calidad y la innovación en el lanzamiento de productos y servicios, adaptados a las demandas y condiciones del mercado. Al cierre del año se superaba la cifra de 768.000 clientes, fruto de nuestra permanente orientación a los mismos.

Los aspectos más relevantes de la actividad comercial del ejercicio se resumen a continuación:

- Libreta Regalo. Durante 2003 se realizaron dos nuevas campañas para esta modalidad de producto de ahorro a plazo fijo, que sustituye la retribución dineraria por una retribución en especie. Los regalos entregados por la apertura de las imposiciones darán a nuestros clientes la oportunidad de reunir por entregas una vajilla.

- Depósitos de Inversión Garantizados. A lo largo del ejercicio se han comercializado dos nuevos productos: el "Depósito Inversión Garantizado 5-60" y el "Depósito Inversión Garantizado 6-60". Se trata de depósitos cuya rentabilidad está compuesta por un cupón fijo, con una rentabilidad muy por encima del mercado, y otro variable ligado a la revalorización media de una cesta de fondos de Ahorro Corporación, estando garantizada a la finalización del plazo de permanencia el 100% de la inversión.

- Fondos de Inversión. La Entidad comercializa un amplio catálogo de Fondos de Inversión, cubriendo cualquier perfil inversor. Durante el ejercicio se ha incrementado la gama existente con los nuevos fondos garantizados "A.C. Selección Garantizado" y "A.C. Capital 1", cuya rentabilidad está en ambos casos compuesta por un cupón fijo y otro variable, ligado al comportamiento de una cesta de índices bursátiles, en el primero de los casos, o de una serie de valores tomados de una cesta de 30 valores de las sociedades con mayor capitalización bursátil a nivel mundial, para el segundo. Entre los fondos consolidados en nuestra oferta destaca el "Caja Badajoz Inversión", galardonado con el Oro en los premios otorgados por Standard & Poors y Expansión a los mejores Fondos de Inversión en 2003, por ser el Fondo más rentable dentro de su categoría, renta fija mixta de la Zona Euro. Estos premios constituyen una de las mejores referencias sobre la calidad de la gestión, y su prestigio se extiende fuera de nuestras fronteras.

- Planes de Pensiones. La extensa gama de planes de pensiones que comercializa la Entidad se engrosó durante 2003 con la puesta a disposición de nuestros clientes, mediante campañas puntuales, de tres nuevos productos: el Plan de Pensiones Garantizado "CASER 129 RF, P.P.", a 5,5 años y con un tipo de interés garantizado del 11% al final del periodo, el Plan de Pensiones Garantizado "CASER 330 RF, P.P.", a 10 años y tipo de interés garantizado del 29% y, finalmente, el Plan de Pensiones Garantizado "CASER Julio 2013" que asegura una rentabilidad al final de un periodo de 9,5 años del 33% de la aportación efectuada. Por otra parte, continúan comercializándose el plan "Extremadura 2000 Pensiones Sist. Individual", cuya cartera se dirige casi en su totalidad a inversiones de bajo riesgo, como la renta fija, y el plan "Eurofuturo, P.P., Sistema Individual", que invierte aproximadamente el 30% de su cartera en renta variable, beneficiándose de la rentabilidad bursátil a largo plazo pero asumiendo un cierto riesgo.



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



- Servicio de Seguros. Al catálogo de seguros intermediados por la Caja se han añadido durante 2003 dos nuevos productos: el "Seguro de Enfermedad, Incapacidad Transitoria y Desempleo, Protección Préstamos Hipotecarios", que cubre el pago de la cuota de amortización mensualizada del préstamo cuando se produzca la incapacidad temporal del asegurado, y el "Seguro de Vida TAR dos cabezas", cuya principal característica es la cobertura conjunta de los dos titulares de un préstamo. La intermediación en la actividad aseguradora contempla asimismo otras ramas del sector: Multirriesgo, Salud, Vida, Agrarios, Accidentes, Seguros de Automóviles, Seguro Decenal (póliza + OCT) para autopromoción, Responsabilidad Civil, Caza, etc.

- Activos Financieros. Durante 2003 la Caja puso en circulación la Vigésima Emisión de Cédulas Hipotecarias, por un importe de 24 millones de euros, y la Séptima Emisión de Obligaciones Subordinadas, por un volumen de 12 millones de euros. Ambas, por sus favorables condiciones de seguridad, rentabilidad y liquidez, fueron totalmente cubiertas en muy breve plazo, contando con una buena acogida entre los clientes.

El lanzamiento de nuevos productos y servicios se combina con un abanico consolidado de productos financieros tradicionales, entre los que podemos mencionar los siguientes:

- Línea Futuro. Esta gama de productos está dirigida a los clientes más jóvenes de la Entidad, con una serie de ventajas frente a los tradicionales: regalos en la contratación, servicios adicionales, sin comisiones, etc., prestándose una atención diferenciada al segmento juvenil.

- Créditos en Colaboración y Líneas Especiales de Financiación. Mediante convenios con diversos organismos públicos, o bien acogida a líneas propias, la Caja ofrece una amplia variedad de financiación en condiciones privilegiadas.

- Campaña de ayudas P.A.C. Caja de Badajoz ofrece un completo servicio de asesoramiento, cumplimentación y tramitación de las solicitudes de ayudas agroganaderas europeas. Entre otras ventajas, los clientes de la Caja disponen de un anticipo de las ayudas en condiciones muy favorables y de un seguro gratuito de responsabilidad civil para el ganado o de accidentes.

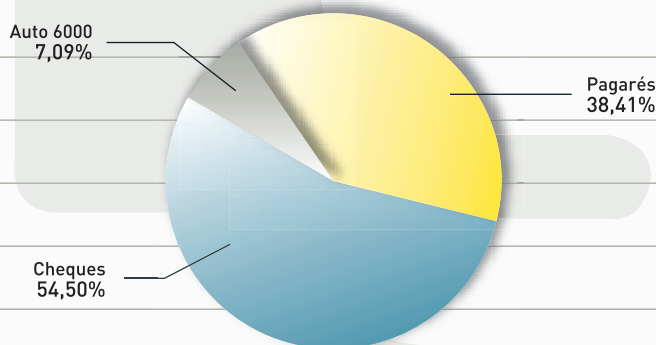
- Agencia de Viajes Caja de Badajoz. Nuestra Agencia de Viajes ofrece atención personalizada, poniendo a disposición del cliente una completa gama de productos y servicios, con la ventaja adicional de ofrecer financiación aplazada de hasta seis meses sin interés.

- Documentos de Pago: Durante 2003 se confeccionaron más de ochocientos mil documentos de pago entre cheques, Auto 6000 y pagarés.

- Servicios de Administración: El Servicio SICA proporciona al cliente el acceso directo a la red de oficinas de cajas de ahorros en todo el país y, de forma indirecta, al resto de entidades financieras. En 2003 fueron tratadas más de 1,4 millones de operaciones que supusieron un volumen global de 6.489 millones de euros.

La operatoria del Servicio de Cámara de Compensación continúa descendiendo por la desviación hacia sistemas de compensación electrónicos, registrándose significativas reducciones tanto el número como en el importe global de los documentos tratados.

Documentos de Pago confeccionados durante 2003



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Atención al Cliente

Desde este Servicio, orientado hacia el cliente como eje de nuestra actuación, se trata de aprovechar las oportunidad que éste nos ofrece a través de su solicitud, queja o reclamación presentada, con un tratamiento ágil y profesional de la misma, propiciando la continuidad e incluso la mejora de la fidelidad del mismo en su relación comercial con la Entidad.

La Caja de Badajoz entendió, hace ya más de 17 años, la necesidad de hacer oír la voz del cliente cuando éste no ve sus expectativas cumplidas. Con tal finalidad fue creado el Servicio de Atención al Cliente, poniendo a su disposición el cauce necesario para ello. Desde entonces hemos contado con una importante herramienta para la mejora continua de los servicios prestados, lo que en definitiva confluye en la imagen de calidad que nos distingue.

El Servicio de Atención al Cliente se complementó, posteriormente, con actividades de Control de Calidad, al ser un punto de encuentro entre la calidad de los Procesos y Productos y la calidad realmente percibida por el cliente.

Además de los canales tradicionales, personal, escrito y telefónico, la Caja, siempre atenta a las innovaciones tecnológicas, incorporó una nueva vía de comunicación a través de nuestra página web www.cajabadajoz.es. En la dirección de correo electrónico buzón@cajabadajoz.es se recibieron durante el año 2003 más de dos mil mensajes de consultas, peticiones de información, observaciones, reclamaciones, etcétera.

En el ejercicio 2003 se han tramitado 154 expedientes por quejas, solicitudes y reclamaciones, lo que significa una reducción con respecto al ejercicio anterior del 16,75%. El plazo medio de respuesta a las quejas y reclamaciones ha sido de 10 días. No constan como expedientes abiertos las solicitudes, quejas o reclamaciones efectuadas de forma telefónica o personal que, por no necesitar documentación más extensa, quedan resueltas en el mismo día.