



Memòria d'activitats 2018

ÍNDEX

VIDACAIXA

La companyia d'assegurances més gran del país

- + Carta del President
- + Principals fites el 2018
- + Líder del sector assegurador a Espanya
- + CaixaBank, líder en banca minorista ibèrica
- + CaixaBank té com a missió contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat
- + Història de VidaCaixa

INVERSIÓ SOSTENIBLE

Líders en inversió socialment responsable a Espanya

- + Altres premis i reconeixements

BON GOVERN

Gestió basada en els valors corporatius, l'ètica i la transparència

- + Comitè d'Auditoria i Control
- + Comitè de Nomenaments i Retribucions
- + Comitè de Direcció

RISC I SOLVÈNCIA

Sistema de govern, control i gestió del risc

TRANSPARÈNCIA

Millorant les bones pràctiques d'informació comercial als clients

PERSONES, FORMACIÓ I INNOVACIÓ

Una cultura corporativa per a una organització àgil, innovadora i transversal

- + #VidaCaixa_Amb Tu
- + Innovida
- + Formació

SOLUCIONS D'ESTALVI I PREVISIÓ SOSTENIBLES PER ALS CLIENTS

Una gamma de solucions àmplia i flexible per a cada necessitat

- + Protecció per a les persones i previsió universal per mantenir la qualitat de vida en la jubilació

QUALITAT I OPERACIONS

Focalitzats en el servei al client i a la xarxa

- + Experiència del client, excel·lència operacional i satisfacció

CANALS DE RELACIÓ AMB EL CLIENT

Accessibilitat, diàleg i respostes responsables

- + Productes i accions disponibles a través de CaixaBankNow el 2018

EDUCACIÓ FINANCERA

Promovent una cultura a favor de l'estalvi dels nostres clients

- + XI Fòrum de Comissions de Control
- + Baròmetre de VidaCaixa

RESULTATS

VidaCaixa lídera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya

- + Líders en recursos, primes i aportacions
- + Líders en el mercat de vida
- + Líders en estalvi a llarg termini
- + Entorn: Evolució dels principals indicadors econòmics
- + Entorn: Evolució dels principals indicadors sectorials

Carta del President

El 2018 VidaCaixa ha continuat la seva excel·lent trajectòria de creixement, tancant l'any amb uns resultats molt satisfactoris i acomplint amb èxit els objectius marcats en el Pla Estratègic 2015-2018.

El 2018, Nacions Unides va reconèixer VidaCaixa amb la màxima qualificació en sostenibilitat, fet que ens converteix en la primera i única entitat del país que, com a asseguradora i gestora de fons de pensions, obté un A+ per la gestió responsable de les seves inversions. Es tracta de la puntuació més alta dels Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides, la principal iniciativa mundial destinada a promoure la gestió sostenible de les inversions.

Fa anys que demostrem el nostre compromís amb la sostenibilitat: el 100% dels nostres actius s'analitzen sota criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG). Aquest esforç continuat per mantenir una estratègia d'inversió que compleixi els millors estàndards de transparència, bon govern, protecció de drets humans i laborals i protecció del medi ambient és precisament el que ha fet possible aquest reconeixement. Cal destacar, a més, que aquesta gestió responsable de les inversions és totalment compatible amb el fet d'obtenir una rendibilitat superior: el rendiment dels plans de pensions de VidaCaixa se situa, tant en horitzons de mitjà com de llarg termini, sistemàticament per sobre de la mitjana del mercat.

VidaCaixa es consolida com la primera asseguradora del país, amb gairebé 84.000 milions d'euros en actius sota gestió i un volum de primes i aportacions de més de 10.700 milions d'euros el 2018. Revalidem el nostre lideratge tant en assegurances de vida (amb un 28,4% de quota de mercat) com en plans de pensions (amb un 24,1% del total de patrimoni). Aquest excel·lent posicionament es reflecteix també en el compte de resultats: el benefici net consolidat s'eleva fins als 662,7 milions d'euros, un 4,5% més que fa un any.

Ens omple d'orgull poder dir que més de 5,2 milions de clients a Espanya i Portugal confien en VidaCaixa. El nostre compromís és amb ells i elles. Comencem el nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la il·lusió de seguir creixent i sumant èxits a tot un segle dedicat a ajudar les persones a protegir la seva qualitat de vida i a preparar la seva jubilació. Estic convençut que gràcies al gran equip que forma VidaCaixa i a la nostra aposta per la digitalització, l'excel·lència en el servei i l'assessorament, podrem continuar sent un referent de qualitat i confiança per als nostres clients.

Gonzalo Gortázar
President de VidaCaixa



Principals fites el 2018

VidaCaixa consolida la seva posició com a primera asseguradora del país i aconsegueix la màxima puntuació de Nacions Unides per la seva inversió sostenible



Responsabilitat i excel·lència

Primera i única asseguradora i gestora de pensions a Espanya amb la màxima puntuació de **Nacions Unides** per la seva inversió responsable



Considera per al **100%** dels seus actius els **criteris ambientals, socials** i de **bon govern corporatiu**

Adherits a **Climate Action 100+**

528 empleats



Resultats

662,7 MM€

de benefici net

+4,5% respecte al 2017

MÉS DE **5,2** MM

*de clients**

+10,1% respecte al 2017

MARGE DE SOLVÈNCIA

999 MM€

Capital excedent 2018

150% sobre el capital requerit



Xifres de negoci

LÍDERS EN ASSEGURANCES DE VIDA I PLANS DE PENSIONS

28,4%

del total de primes

24,1%

del patrimoni en plans a Espanya

L'ENTITAT ASSEGURADORA QUE MÉS RECURSOS GESTIONA

83.996 MM€*

+11,7% respecte al 2017

LÍDERS EN PRESTACIONS

4.534 MM€*

+15% respecte al 2017

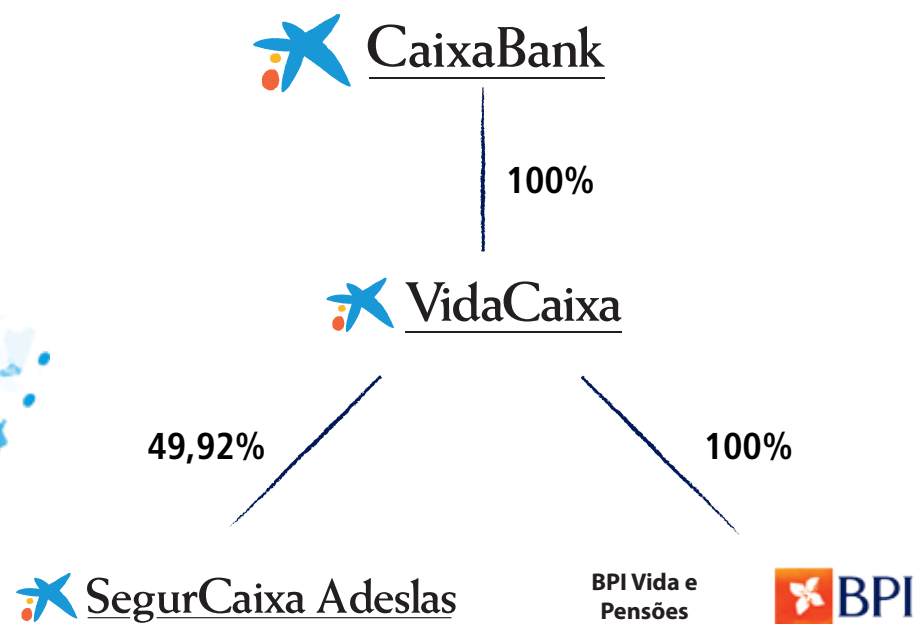
10.798,3 MM€

*en primes i aportacions**

*Inclou Espanya i Portugal.

Líder del sector assegurador a Espanya

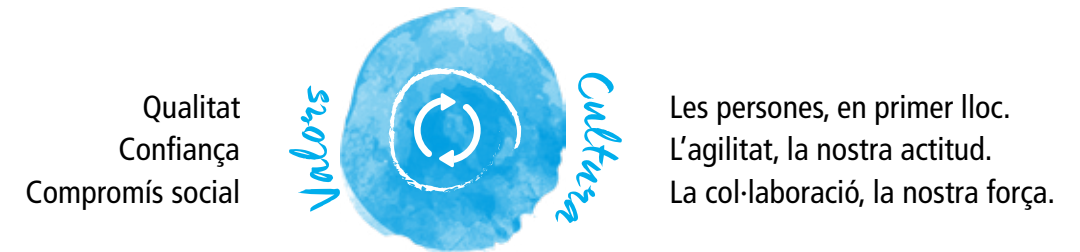
VidaCaixa centra la seva activitat en el negoci de vida i plans de pensions. El seu model de negoci posa el focus en l'assessorament expert als seus clients i en el disseny i la gestió de solucions especialitzades en assegurances de vida i plans de pensions, per donar resposta a les necessitats dels seus clients particulars, pimes i autònoms i grans empreses.



Hi ha un 0,08% d'accionistes minoritaris a SegurCaixa Adeslas.

La primera i única asseguradora i gestora de pensions a Espanya amb la màxima nota en inversió responsable de Nacions Unides

Com a filial asseguradora de CaixaBank, la seva activitat s'integra en la missió del Grup de contribuir al benestar financer dels clients i al progrés de tota la societat. Això és possible gràcies a una cultura i uns valors comuns.



Emmarcada en aquest compromís, VidaCaixa analitza el 100% dels seus actius mitjançant criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu. El 2018, VidaCaixa ha aconseguit el màxim reconeixement de Nacions Unides per la seva gestió responsable de les inversions (A+).

Elements clau del model de negoci de VidaCaixa

GESTIÓ EFICIENT I ESTRUCTURA DEL RISC I LA SOLVÈNCIA

INVERSIONS BASADES EN ELS PRINCIPIS D'INVERSIÓ RESPONSABLE (PRI)

INNOVACIÓ EN PRODUCTES D'ESTALVI I PREVISIÓ

OMNISCANALITAT

FOCALITZACIÓ EN L'ASSESSORAMENT DEL CLIENT

APOSTA FERMA PER LA QUALITAT DE SERVEI

EXCEL·LÈNCIA EN TECNOLOGIA, AUTOMATITZACIÓ I EFICIÈNCIA

DESENVOLUPAMENT I LIDERATGE DELS PROFESSIONALS

CaixaBank, líder en banca minorista ibèrica

CaixaBank, accionista únic de VidaCaixa, s'ha consolidat aquest any 2018 com a líder en banca minorista ibèrica, amb un total de 15,7 milions de clients, després de la culminació de l'adquisició del banc portuguès BPI.

L'entitat ha consolidat el seu lideratge en banca de particulars –concretament, a Espanya el 26,3% de les persones confien en CaixaBank com la seva entitat principal–, i en el cas de la banca digital, amb un 32% de penetració i més del 57% dels clients digitals. Cal destacar, a més, que ocupa la primera posició en els productes d'estalvi a mitjà i llarg termini, així com l'avanç en les iniciatives de digitalització i transformació.

Després de concloure amb èxit el Pla 2015-2018, el Grup inicia el nou Pla Estratègic 2019-2021 amb la visió de ser un grup financer líder i innovador, amb el millor servei al client i com a referent en banca socialment responsable. El Pla preveu seguir transformant la xarxa de distribució per oferir més valor al client, intensificar el model d'atenció remota i digital, i continuar estenent l'oferta amb nous productes i serveis.

L'any 2018 l'entitat ha tancat l'exercici acomplint tots els objectius financers, destacant per la millora de tots els marges i amb un benefici de 1.985 milions, un 17,8% més respecte al 2017. D'altra banda, cal subratllar el creixement dels ingressos, amb un augment del marge brut del 6,6%, la decisiva reducció dels saldos dubtosos (descens de fins als 11.195 milions) i la disminució de la ràtio de morositat fins al 4,7%. Els recursos de clients han crescut fins als 358.482 milions (+2,6%); el crèdit sa, un 1,8%, i el crèdit a empreses, el 6%.

Principals magnituds

15,7 MM de clients

283 oficines amb nou format (Stores)

1.985 MM€ de resultat atribuït al Grup (+17,8% vs. 2017)

1r banc de l'IBEX 35 que ha eliminat completament la petjada de carboni

386.622 MM€ d'actius totals

Segell d'Excel·lència Europea 500+, amb una qualificació superior als 650 punts AENOR i Club Excel·lència en Gestió

+57% dels clients particulars de CaixaBank són digitals

773 MM€ en microcrèdits concedits

Principals premis i reconeixements

RECONeixEMENTS A NIVELL GLOBAL

Banc de l'any 2018 a Espanya
The Banker

Millor banca de particulars del món 2018 i Millor banc a Espanya el 2018
Global Finance

Millor banca privada a Espanya, 2018
Euromoney

Entitat financera més responsable i amb millor govern corporatiu
Merco

RECONeixEMENTS EN TECNOLOGIA

Millor banc digital a Europa Occidental el 2018
Euromoney i Global Finance

Entitat financera més innovadora d'Europa Occidental 2018
Global Finance

Millor projecte tecnològic en la categoria mòbil 2018
The Banker

Innovative Touchpoints&Connected Experiences 2018 (CaixaBank Now App)
Bank Administration Institute

CaixaBank té com a missió contribuir al benestar financer dels seus clients i al progrés de tota la societat

De la mateixa manera, a través de la seva marcada vocació social, CaixaBank prioritza el foment de l'estalvi i la previsió, la inclusió financera i les polítiques actives d'ajuda als problemes socials, amb un compromís que va més enllà de l'activitat financera. La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa extrema i promoure la prosperitat compartida. Així, és prioritari afavorir l'accés als serveis financers a tothom i reforçar l'accessibilitat física i tecnològica per fomentar la inclusió de persones amb dificultats físiques o cognitives.

- **Banca pròxima i accessible.** CaixaBank ofereix un servei proper al client i que fomenta l'accessibilitat en tots els seus canals. Actualment, el 91% dels ciutadans disposen d'una oficina CaixaBank al seu municipi.
- **MicroBank**, el banc social del Grup, és l'únic banc a Espanya dedicat exclusivament a la concessió de microcrèdits i ha esdevingut un referent europeu.
- **Facilitar l'accés a l'habitatge.** CaixaBank disposa d'una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa".
- **Promoure la cultura financera.** CaixaBank ha llançat el 2018 un Pla de Cultura Financera que preveu un ampli programa de projectes i iniciatives que té com a prioritats la difusió en canals digitals, amb la creació de continguts innovadors, campanyes de conscienciació sobre temes relacionats amb les finances i materials per a col·lectius específics, com les persones amb discapacitat intel·lectual o els més joves.

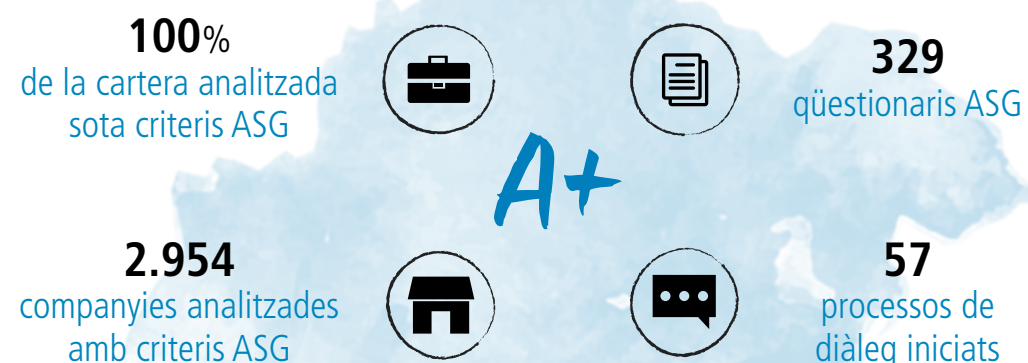
- **Acció social i voluntariat.** El compromís social de CaixaBank va més enllà de l'activitat financera i s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que, mitjançant l'aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa", contribueixen a proporcionar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn. Destaca també l'Associació de Voluntaris "la Caixa", amb més de 14.500 voluntaris empleats del Grup en actiu i més d'1,6 milions de beneficiaris des de l'inici del programa.



Líders en inversió socialment responsable a Espanya

Nacions Unides reconeix VidaCaixa amb la màxima qualificació, A+, per la seva gestió responsable de les inversions.

La totalitat dels actius gestionats per VidaCaixa, 83.996 milions d'euros, s'analitzen sota criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu. Des de fa 15 anys, la Companyia està compromesa amb la inversió socialment responsable i el 2009 va ser la primera asseguradora del país signant dels Principis per a la Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides, obtenint el 2018 la màxima qualificació, A+, com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions.



Altres premis i reconeixements

Veure Espot Blog VidaCaixa

Coneix més sobre la inversió responsable de VidaCaixa



Gestió basada en els valors corporatius, l'ètica i la transparència

El bon govern i la correcta gestió i control de VidaCaixa recauen en el seu Consell d'Administració.

Un Govern Corporatiu sòlid permet a les companyies mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, evitant així possibles conflictes d'interès, assegurant l'eficiència en la gestió de riscos i control intern i promovent la transparència. D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de Bon Govern Corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben governada i dirigida i ser reconegut per això.

La Política de Govern Corporatiu de VidaCaixa, alineada amb la de CaixaBank, es fonamenta en els valors corporatius del Grup.

El Consell d'Administració de VidaCaixa té la missió de dirigir, gestionar i representar la Companyia. El 2018 s'han dut a terme un total de 6 reunions.

Consell d'Administració de VidaCaixa

PRESIDENT	Gortázar Rotaeché, Gonzalo
VICEPRESIDENT	Mercader Miró, Jordi
VICEPRESIDENT	Muniesa Arantegui, Tomás
CONSELLERS	Allende Fernández, Víctor Manuel
	Capella Pifarré, Nativitat Pilar
	Deulofeu Xicoira, Jordi
	Gil Aluja, Jaime
	Guàrdia Canela, Josep Delfí
	Ibarz Alegría, Javier
	Jiménez Baena, Paloma
	Leal Villalba, José María
	Rosell Lastortras, Juan
	Valle T-Figueras, Javier*
	Valls Maseda, Miquel
	Villaseca Marco, Rafael
SECRETARI NO MEMBRE	Figuera Fortuna, Óscar
VICESECRETARI NO MEMBRE	Pernía Martín, Pablo

* Amb data d'efecte 1 de gener de 2019 es nomena Javier Valle T-Figueras com a nou Conseller de VidaCaixa. Nomenament com a Conseller de:

Sra. Paloma Jiménez Baena. Data de nomenament: 22 de març de 2018.
Sr. Rafael Villaseca Marco. Data de nomenament: 26 de juliol de 2018.

Nomenament com a Vicesecretari no membre del Consell d'Administració de:
Sr. Pablo Pernía Martín. Data de nomenament: 24 de juliol de 2018.

Renúncia presentada pel Sr. Vilarasau com a membre Conseller. Data de presentació de la renúncia: 26 de juny de 2018. Data d'efecte: 30 de juny de 2018.

Renúncia presentada pel Sr. Muniesa com a Conseller Delegat, renunciant a les seves funcions executives. Data d'efecte: 22 de novembre de 2018.

Sistema de govern, control i gestió del risc

El Grup CaixaBank disposa d'un eficaç sistema de govern, gestió i control de riscos, alineat amb el seu model de negoci, les expectatives dels seus *stakeholders* i les millors pràctiques internacionals.

La gestió adequada del risc és essencial per al negoci. El sistema de govern, gestió i control de riscos del Grup CaixaBank està integrat per:

Govern i organització: asseguren l'adequada tutela per part dels òrgans de govern i comitès, així com per l'especialització de l'equip humà.

Marc de control intern: Estructura basada en el model de tres línies de defensa.

Cultura de riscos: S'articula a través dels principis generals de gestió del risc.

Processos estratègics de Gestió del risc: Identificació i avaluació de riscos, taxonomia i definició de riscos, marc de propensió al risc i planificació.



Millorant les bones pràctiques d'informació comercial als clients

El 2018 VidaCaixa s'ha adherit a la Guia de Bones Pràctiques en matèria d'assegurances individuals de vida-risc d'Unespa.

El 2018 els principals avanços en matèria de transparència han estat:

- L'adhesió per part de VidaCaixa a la Guia de Bones Pràctiques en matèria d'assegurances individuals de vida-risc d'UNESPA. Aquesta guia té com a finalitat incrementar la transparència i la comprensió de les assegurances de vida-risc individuals per part dels consumidors, fomentar determinades bones pràctiques en la venda d'aquestes assegurances i facilitar la comparació de productes durant la fase prèvia a la seva contractació. VidaCaixa es compromet a subministrar als seus clients, amb caràcter previ a la contractació de l'assegurança individual de vida-risc, una nota prèvia amb el contingut que es recull a la guia.

El termini d'adaptació de les obligacions derivades de la Guia de Bones Pràctiques serà de tres mesos des de l'adhesió, pel que fa a les bones pràctiques en la venda de les assegurances individuals de vida-risc, i fins al 31 de desembre de 2019 per a l'adaptació de la Nota Informativa.

- Després de la reforma del Reglament de Plans i Fons de Pensions, s'han disminuït les comissions aplicades als partícips i els beneficiaris dels plans de pensions, i també s'ha procedit a indicar en els reglaments dels plans el valor diari aplicable en les operacions, alhora que s'informa anualment els partícips de plans d'ocupació que han cessat la seva relació laboral amb el promotor si poden mobilitzar els seus drets a un altre pla.



Una cultura corporativa per a una organització àgil, innovadora i transversal

La cultura com a element de canvi, la formació contínua i l'aposta per la innovació han impulsat la gestió comercial, la qualitat del servei i els resultats de VidaCaixa.

Amb l'objectiu de continuar impulsant el canvi a VidaCaixa i desenvolupant la cultura interna, el **Pla Director de Persones** ha fonamentat la seva feina a partir de cinc eixos de millora: treballar de manera més àgil, més transversal i més innovadora per als nostres clients, millorar la qualitat directiva i treure el màxim potencial del nostre talent.

#VidaCaixa_Amb Tu

Així mateix, **Innovida** ha consolidat i escalat a un nou nivell les iniciatives desenvolupades fins ara. Centrada en la generació real de valor per a VidaCaixa, s'han llançat diverses iniciatives que tenen com a principal objectiu potenciar el talent intern i crear solucions que transformin profundament les nostres maneres de treballar i impulsin el futur de la Companyia.

Innovida

Finalment, la innovació ha estat també una constant en la **formació** dels empleats de VidaCaixa i gestors. L'aplicació de tècniques de ludificació ha suposat la creació de Negociòpolis, un joc de taula que ha posat els empleats en la pell del seu client, finalitzant amb gran èxit la formació a gestors de negoci.

Formació



Una gamma de solucions àmplia i flexible per a cada necessitat

VidaCaixa continua ampliant la seva gamma de productes per adaptar-se a totes les necessitats amb solucions gestionades sempre sota criteris de responsabilitat.

El 2018, VidaCaixa ha seguit mantenint el seu compromís per l'excel·lència en la gestió a llarg termini de l'estalvi dels seus clients. A través del web "VidaCaixa Gestió d'Inversions", que ha rebut més de 100.000 visites aquest any, els gestors de CaixaBank han pogut accedir a continguts i informació útil per a la tasca d'assessorament als seus clients. A més, mitjançant la Guia Fiscal de l'Estalvi, les oficines de CaixaBank han millorat el seu coneixement en matèria de fiscalitat de l'estalvi, i han donat resposta amb amplitud i detall a les qüestions plantejades pels clients en aquest àmbit.

Així mateix, VidaCaixa ha continuat amb la seva política de fomentar l'estalvi entre els seus clients amb el llançament de nous productes per cobrir les necessitats en l'etapa d'acumulació, protecció i disposició, posant especialment el focus en l'estalvi periòdic. A més, ofereix part de la seva gamma de productes de risc sota el paraigua Family de CaixaBank.



Focalitzats en el servei al client i a la xarxa

VidaCaixa ha renovat la certificació ISO 9001:2015 per a la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació.

VidaCaixa garanteix un servei de màxima qualitat, basat en la millora constant de l'experiència del client i la innovació en els processos de relació amb la xarxa d'oficines de CaixaBank i amb els clients.

El 2018, VidaCaixa ha continuat avançant en l'escolta als clients per conèixer com valoren l'experiència amb la marca i dissenyar noves accions que millorin la percepció de qualitat dels clients. Així mateix, també s'ha avançat en la millora de l'eficiència en els processos per tal de facilitar el millor servei als clients. La millora en l'excel·lència operacional i en l'experiència dels clients ha incidit positivament en els índexs de satisfacció dels clients.

Experiència de client

Programa Stage per a empleats

Canals d'escolta



Excel·lència operacional

Valisa electrònica

Localització d'assegurats

Nou assistent cognitiu

Gestió de les entrades de plans de pensions col·lectius procedents d'altres entitats



*Seguim millorant els
nostres índexs de
satisfacció*

 **Detall dels projectes**



Accessibilitat, diàleg i respostes responsables

VidaCaixa llança un nou web, amb una estructura més simplificada, i estrena el Portal de Col·lectius, una nova plataforma digital per a mediadors i prenedors de consulta i gestió.

La relació entre els clients i VidaCaixa es duu a terme mitjançant diferents canals *online*, facilitant d'aquesta manera que els clients puguin accedir i obtenir resposta des de qualsevol lloc i en qualsevol moment, els 365 dies de l'any. Les principals novetats el 2018 han estat:

- El llançament del nou web corporatiu: amb una estructura de navegació més simplificada i un disseny *responsive* per a tots els dispositius, integra el blog de VidaCaixa al mateix web i millora la comunicació bidireccional amb els clients, a més d'optimitzar el posicionament orgànic a Google. El nou redisseny del web ha utilitzat tècniques innovadores, com gràfics d'intensitat de colors i anàlisis de retina, el resultat de les quals ha permès estructurar el nou web a partir dels tres moments vitals: "soc jove i vull protegir el meu futur", "començo a pensar en la meva jubilació" i "vull gaudir de la meva jubilació".
- Implantació del Portal de Col·lectius: aquesta aposta per la innovació permet l'accés de mediadors i prenedors per consultar tota la facturació de la seva cartera, així com gestionar *online* la documentació i el col·lectiu assegurat per les pòlisses de risc. A més d'agilitat, la plataforma permet visualitzar l'import de prima dels moviments comunicats en menys de 15 minuts, alhora que és accessible des de qualsevol dispositiu, fix o mòbil, i per a tots els sistemes operatius. El sistema s'ha desenvolupat amb els màxims estàndards de seguretat, en línia amb les polítiques de CaixaBank.



🔗 **Productes i accions disponibles a través de CaixaBankNow el 2018**

Promovent una cultura a favor de l'estalvi dels nostres clients

VidaCaixa ha continuat amb la seva contribució a la millora de la cultura de l'estalvi dels seus clients i de la societat en general.

- Durant el **Fòrum de Comissions de Control** es va presentar el Baròmetre de VidaCaixa, amb el títol "Quant en sabem, d'economia?", la temàtica del qual va versar sobre cultura financera dels ciutadans. A través d'una enquesta a 1.651 persones, el Baròmetre de VidaCaixa mostra el baix nivell d'educació financera de la població espanyola.

🔍 [Descobreix els resultats del Baròmetre](#)

🔍 [Coneix els detalls de l'XI Fòrum de Comissions de Control](#)

- El 2018, VidaCaixa ha continuat amb la seva tasca d'orientar els seus clients a l'hora de protegir-se i gestionar el seu estalvi abans i durant la jubilació. Per quart any consecutiu, VidaCaixa ha organitzat les **Trobades CaixaBank Futur**, a les quals han assistit un total de 5.881 clients, amb un alt nivell de satisfacció.



121 poblacions



322 sessions

1.511 sessions acumulades
des de l'inici (2014)

*Trobades
CaixaBank Futur
el 2018*



5.881 assistents

69.311 assistents acumulats
des de l'inici (2014)



RESULTATS

VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya

VidaCaixa manté un creixement sostingut, refermant la solidesa dels seus resultats com a companyia líder del sector assegurador a Espanya, i tanca el 2018 amb un benefici net de 662,7 milions d'euros, un 4,5% més.

VidaCaixa ha continuat el camí d'excel·lents resultats i ha aconseguit el 2018 la primera posició en tots els rànquings d'Espanya, després de superar els seus competidors per primera vegada en plans de pensions d'ocupació i associats. Consolida així el seu lideratge, amb una quota del 28,4% del total de primes i del 24,1% del patrimoni en plans.

La Companyia gestiona 83.996 milions d'euros en recursos. Al tancament de l'exercici va superar els 10.700 milions d'euros en primes i aportacions comercialitzades, i supera els 5,2 milions de clients a Espanya i Portugal.

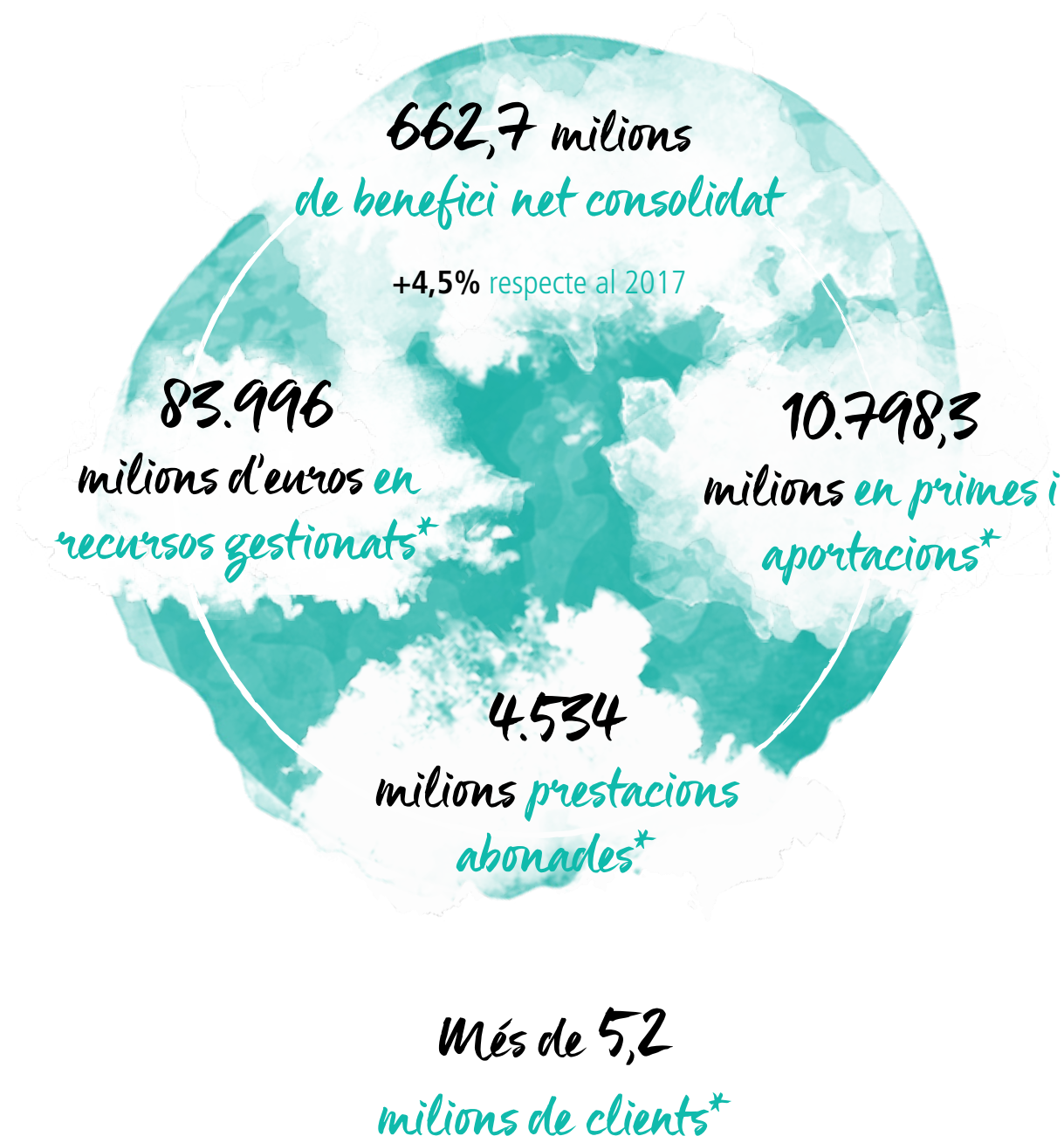
És l'entitat privada que més prestacions abona: en total, més de 4.500 milions d'euros.

📍 Líders en recursos, primes i aportacions

📍 Líders en el mercat de vida

📍 Líders en estalvi a llarg termini

📍 Nota de premsa de resultats



27
companyies de l'IBEX 35



+1.000
multinacionals

333
organismes públics

70.000
pimes i autònoms

*Inclou Espanya i Portugal.



Vols saber-ne més?

Història de VidaCaixa

- VidaCaixa Grup**
- 2018** ★ LA PRIMERA I ÚNICA ASSEGURADORA I GESTORA DE PENSIONS A ESPANYA AMB LA MÀXIMA NOTA EN INVERSIÓ RESPONSABLE DE NACIONS UNIDES
 - 2017** + BPI Vida e Pensões
 - 2016** ★ VidaCaixa consolida el seu lideratge
+ Barclays Vida i Pensions
 - 2015** ★ VidaCaixa, companyia d'assegurances més gran del país
 - 2014** ◎ CaixaBank Futur
 - 2013** + Negoci assegurador de Banc de València
 - 2012** + Negoci assegurador de Banca Cívica
 - 2011** ★ Mutua Madrileña adquireix el 50% de SegurCaixa Adeslas
 - 2010** + Adeslas
+ Negoci assegurador de Caixa Girona i Bankpime

- SegurCaixa Holding**
- CaiFor**
- 2009** ★ Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides
★ Adhesió als Principis d'Inversió Responsable (PRI), 1a entitat espanyola del sector
★ Reconeixement EFR
 - 2008** + Fons de Pensions de Morgan Stanley
 - 2007** + Accions del Grup assegurador a Fortis
 - 2004** + Santander Previsión i Génesis
 - 2003** + Swiss Life
 - 1992** ◎ CaiFor (acord accionarial amb Fortis)
 - 1915** ★ Primer homenatge a la vellesa
 - 1905** ★ Primera llibreta de pensions a Espanya
 - 1904** ◎ Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis

⑤ Líder del sector assegurador a Espanya

◎ Creació/Naixement

★ Fita

+ Adquisició/Integració

Altres premis i reconeixements

VidaCaixa

2008

Millor gestora de plans de renda fixa
Allfunds Bank i Expansión

2009 2010

Millor gestora de plans de pensions
de renda fixa i renda mixta
Expansión i Interactive Data

2017

Millor gestora de fons de pensions
Allfunds Bank i Expansión

Pensions Caixa 30

2008 2011 2012 2013 2014 2016

Millor fons de pensions espanyol
Revista IPE

PlanCaixa 10 Seguretat

2008

Millor pla de renda fixa mixta
Expansión

PPI Deleg.

2008

Millor pla de pensions de renda
fixa mixta
Expansión

PlanCaixa Ambició

2010

Millor pla de pensions de renda fixa
Expansión

2011

Millor pla de pensions de renda fixa
Morningstar i El Economista

PlanCaixa Actiu Variable

2013

Millor pla de renda variable global
Morningstar

PlanCaixa Selecció

2013

Millor fons de pensions de renda
variable Europa
Allfunds Bank Investment Research

2014

Finalista en renda variable Europa
Expansión

PlanCaixa Actiu Oportunitat

2014 2015

Millor pla de multiactiu agressiu
Allfunds Bank i Expansión

PlanCaixa 10 Estalvi

2014

Finalista en renda fixa global
Expansión

2015

Millor pla de pensions de renda
fixa euro
Morningstar

PlanCaixa Borsa Internacional

2014 2015

Millor fons de pensions de renda
variable global
Allfunds Bank Investment Research

2017

Finalista en fons de pensions de
renda variable global
Allfunds Bank i Expansión

PlanCaixa Ambició Global

2015

Millor pla de pensions mixt moderat
Morningstar

PlanCaixa Oportunitat

2015

Millor pla de pensions mixt agressiu
Morningstar

PlanCaixa Futur 170

2017

Millor fons de pensions de renda fixa
Expansión

Pensions Caixa 21

2017

Millor fons de pensions d'ocupació
espanyol
Revista IPE

Pensions Caixa 128

2017

Millor fons de pensions de renda
fixa global
Allfunds Bank i Expansión

Comitè d'Auditoria i Control

El 2018 s'han dut a terme 6 reunions del Comitè d'Auditoria i Control. Així mateix, s'han produït els següents canvis en la seva composició:

Comitè d'Auditoria i Control

PRESIDENT	Gil Aluja, Jaime
VOCALS	Jiménez Baena, Paloma*
	Deulofeu Xicoira, Jordi**

*Nomenament en data 22 de març de 2018.

**Nomenament en data 21 de març de 2018.

Les funcions del Comitè d'Auditoria i Control són les següents:

- Informar en la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que hi plantegin els accionistes en matèries de la seva competència i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que el Comitè ha exercit en aquest procés.
- Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb l'auditor de comptes les febleses significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense malmetre la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i presentar recomanacions o propostes a l'òrgan d'administració, dirigides a salvaguardar la seva integritat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor de comptes, responsabilitzant-se del procés de selecció d'acord amb la normativa aplicable a la Societat, així com les condicions de la seva contractació,

i obtenir regularment d'ell informació sobre el pla d'auditoria i la seva execució, a més de preservar la seva independència en l'exercici de les seves funcions.

- Establir les relacions oportunes amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin suposar una amenaça per a la seva independència, per tal que siguin examinades pel Comitè, i qualsevol altra relacionada amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes i, quan sigui procedent, l'autorització dels serveis diferents dels prohibits, en els termes previstos en la normativa aplicable en relació amb el règim d'independència, així com aquelles altres comunicacions previstes en la legislació d'auditoria de comptes i en les normes d'auditoria. En tot cas, haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb l'entitat o entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació detallada i individualitzada dels serveis addicionals de qualsevol mena prestats i els corresponents honoraris percebuts d'aquestes entitats per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest, d'acord amb el que disposa la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes.
- Emetre anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en el qual expressarà una opinió sobre si la independència de l'auditor de comptes resulta compromesa. Aquest informe haurà de contenir, en tot cas, la valoració motivada de la prestació de tots i cadascun dels serveis addicionals a què fa referència l'apartat anterior, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes.
- Informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre totes les matèries previstes en la Llei i en els Estatuts Socials i, en particular, sobre la informació financera que la Societat hagi de fer pública periòdicament, la informació reportada pels responsables de les funcions fonamentals de l'Entitat, la creació o adquisició de participacions en entitats de propòsit especial o domiciliades en països o territoris que tinguin la consideració de paradisos fiscals i les operacions amb parts vinculades.



Gestió responsable basada en els valors corporatius, l'ètica i la transparència

Comitè de Nomenaments i Retribucions

Composició del Comitè de Nomenaments i Retribucions:

Comitè de Nomenaments i Retribucions

PRESIDENT	Valls Maseda, Miquel
VOCALS	Ibarz Alegría, Javier
	Gil Aluja, Jaime

El 2018 s'han dut a terme 6 reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions.

Les funcions del Comitè de Nomenaments i Retribucions són:

- Avaluar les competències, els coneixements i l'experiència necessaris en el Consell d'Administració.
- Establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració i elaborar orientacions sobre com assolir aquest objectiu.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per al seu sotmetiment a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació dels esmentats consellers per part de la Junta General, i informar les propostes de nomenament de la resta de consellers.
- Informar les propostes de nomenament i separació d'Alts Directius i les condicions bàsiques dels seus contractes.
- Examinar i organitzar la successió del President del Consell d'Administració i del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Proposar al Consell d'Administració la política de retribucions dels consellers i dels directors generals o dels qui desenvolupin les seves funcions d'alta direcció sota la dependència directa del Consell, de comissions executives o de consellers delegats, així com la retribució individual i la resta de condicions contractuals dels consellers executius, i vetllar per la seva observança.



Gestió responsable basada en els valors corporatius, l'ètica i la transparència

Comitè de Direcció

Composició del Comitè de Direcció de VidaCaixa:

Comitè de Direcció

Director General (President)	Valle T-Figueras, Javier
Sotsdirector General Economicofinancer	Arenillas, Jordi
Sotsdirector General Comercial	Iglesias, José Antonio
Sotsdirector General d'Inversions	Moreno, Ernesto
Sotsdirector General de Mitjans	Nicolau, Jorge
Direcció Funció Actuarial i Riscos	Montañés, Josep*
Direcció Canal Banca Assegurances	Muro, Luis*
Director Jurídica i Compliment Normatiu	Pernía, Pablo
Directora Auditoria Interna	Plana, May

*Nomenat en data 18 de maig de 2018.

#VidaCaixa_Amb Tu

"M'implico amb el meu equip"

- 100% dels *managers* valorats.
- 11 sessions d'apoderament.
- + de 70 hores de *coaching* directiu impartides.
- 2a edició del VIDD (VidaCaixa i el Desenvolupament Directiu).
- 1a edició del VIDD Alumni.

"Impulso la ideació i el canvi"

- 54.000 hores de formació *online*, +6% que el 2017.
- 28.300 hores de formació presencial, +150% que el 2017.
- +33% d'inversió en formació.
- 63 processos de selecció, dels quals un 70% s'han cobert internament.

"Trebalo de manera àgil"

- + del 20% de la plantilla amb mesures de flexibilitat i mobilitat.
- Millora de Virtaula, la plataforma de formació *online*.
- Primera formació per a Projectes Tecnològics sobre metodologies *Agile*.

"Ajudo a construir"

- Nova plataforma de desenvolupament i persones "It's me".
- Campanya de propòsits departamentals i per àrees.
- Projecte de coneixements clau de la Companyia.
- 2 persones desplaçades a BPI Vida e Pensões de VidaCaixa.

"Penso sempre en el client"

- Club dels Behavioralistes, amb 50 persones a la comunitat *online*.

Empleats



A data 31 de desembre de 2018

Innovida, impulsant la innovació des de les persones

INNOVIDA promou la innovació a VidaCaixa a través de tres grans línies. De cadascuna en parteixen diferents accions que tenen com a objectiu comú apoderar el talent de la Companyia per crear solucions que generin experiències memorables als clients.

Creativitat, disrupció i open innovation

- Innovida Journey. Amb l'objectiu de transformar la Companyia des de la innovació en processos, tres equips acceleren idees d'innovació mitjançant el *design thinking* i la *theory of U* per materialitzar-les en impactes de valor reals.
- VidaCaixa Open Era. Creació d'un vehicle de relació amb el dinàmic ecosistema *startups*, enfocat a generar oportunitats de col·laboració i a convertir VidaCaixa en un *keyplayer* destacat en aquest ecosistema.
- Imagine Express 2018. Els 3 guanyadors d'Innovida Idea 2017 han participat en el programa d'innovació disruptiva Imagine Express, de quatre dies de durada.

Inspiració i divulgació

- Newsletter d'innovació. 5 newsletters publicades el 2018 i escrites completament pel talent intern.
- Innovida Inspira. Inspiració en tecnologies i tendències que

estan modelant el futur a través d'esdeveniments oberts a tota l'organització, acompanyats de dinàmiques d'identificació *case studies*.

- Nou espai a la Intranet i creació del repositori d'idees, que conté l'històric d'idees de VidaCaixa, accessible per a tota l'organització.

Formació, cultura i maneres de treballar

- Introducció pràctica a tota VidaCaixa en les metodologies *Agile*. Pla de Formació en Innovació. Dues promocions ja graduades d'aquest Pla de Formació impartit per reconeguts experts que capaciten en tendències, creativitat, *design thinking*, prototipatge i *pitch*.
- Innovida Team. 24 persones de totes les àrees de la Companyia impulsant la innovació.
- Articulació del Catàleg de Serveis d'Innovació per apropar la innovació a tota l'organització.



Una cultura corporativa per a una organització àgil, innovadora i transversal

Formació

La formació contínua dels empleats de VidaCaixa i de la xarxa comercial de CaixaBank busca oferir el millor assessorament i millorar l'experiència del client.

Escola de Previsió VidaCaixa. La formació de VidaCaixa s'ordena en tres nivells: l'estàndard, obligatori per a totes les persones que s'incorporen a la Companyia; el postgrau d'expert en estalvi i previsió, reconegut amb crèdits universitaris per la UPF i que el 2018 ha complert la seva cinquena edició, i el nivell avançat, que es troba en fase de desenvolupament.

Formació a la xarxa de vendes.

S'ha dut a terme la primera edició del postgrau en Informació i Assessorament Financer, certificat per la UPF. El programa va dirigit als professionals que assessoren els seus clients sobre productes i serveis d'inversió que VidaCaixa comercialitza.

Escola de vendes en estalvi a llarg termini i risc.

Aquest programa disposa de la certificació i el diploma de l'escola de negocis ESIC. Amb un enfocament basat en l'economia del comportament i una metodologia teoricopràctica, busca la recerca de l'excel·lència i l'homogeneïtzació de la xarxa comercial de VidaCaixa pel que fa a la planificació, el seguiment i la prioritització d'objectius comercials.

Formació al canal CaixaBank. Entre les iniciatives dutes a terme el 2018, cal destacar:

- Participació en els programes d'acollida de nous empleats de CaixaBank, de nous empleats de banca *premier* i de nous empleats del segment de negocis.
- Formació a gestors de negocis en col·laboració amb ICEA i la Universitat de Barcelona.
- Formació a gestors de banca privada. S'ha dut a terme una sessió formativa en planificació de la jubilació i un curs per a gestors de banca privada en el qual s'ha abordat l'assessorament en previsió.
- Formació a empleats de banca *retail*. S'ha col·laborat en la formació d'habilitats d'empleats de la xarxa de CaixaBank.
- De manera específica per als empleats de CaixaBank al País Basc, s'ha format en la modificació normativa de les EPSV.
- S'han desenvolupat formacions específiques a mida en algunes Direccions Territorials de CaixaBank.

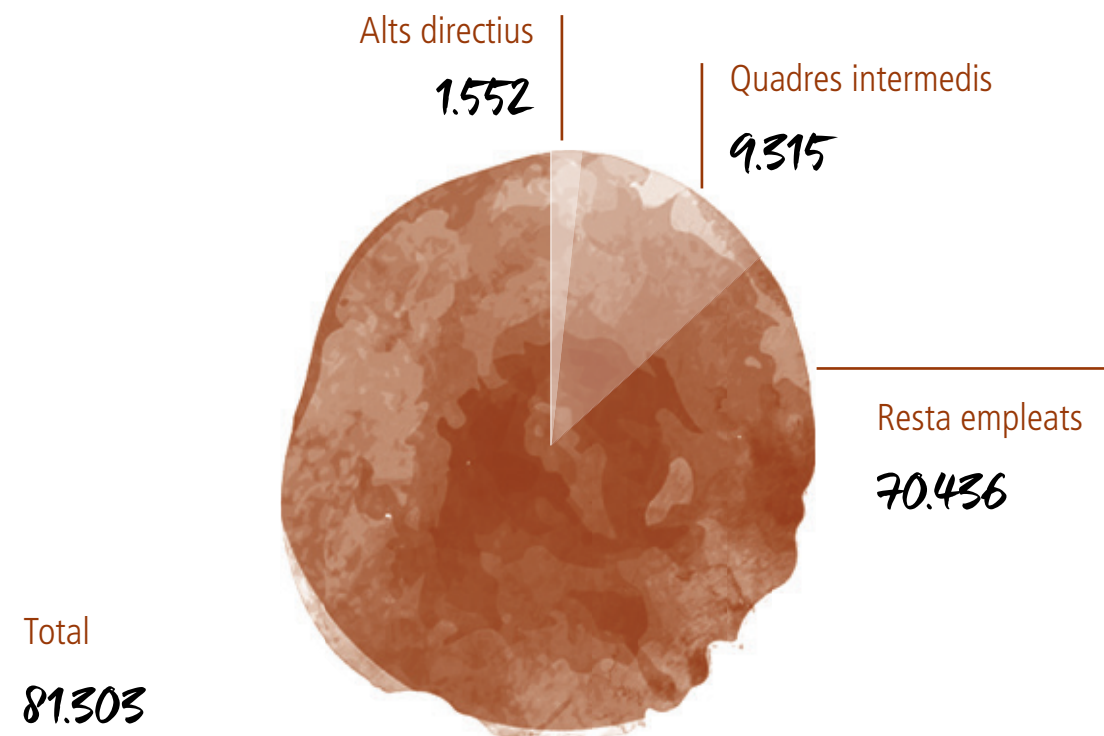
Ludificació.

- Negociòpolis és una iniciativa de joc de rol per als gestors de VidaCaixa. A través de tècniques de ludificació es posen a la pell del seu client i experimenten situacions tant de l'àmbit personal com del

professional a les quals s'enfronten els autònoms. Aquesta experiència formativa millora de manera important el coneixement del client per part dels empleats de VidaCaixa.

Formació VidaCaixa

Hores



Protecció per a les persones i previsió universal per mantenir la qualitat de vida en la jubilació

El 2018, VidaCaixa ha continuat innovant amb el llançament de nous productes de vida i estalvi que cobreixen les necessitats dels seus clients en totes les fases: acumulació, protecció i disposició.

- **Acumulació.**

A més de promoure la cultura a favor de l'estalvi periòdic i recurrent, s'ha treballat per facilitar l'accés multicanal a l'àmplia oferta de plans i PIES.

- **Protecció.**

S'ha llançat VidaCaixa Nòmina, un producte per als clients de CaixaBank amb nòmina domiciliada que permet assegurar els ingressos des de 10 euros al mes de manera molt senzilla.

Així mateix, per als productes de risc i a través del Pack Family, amb la contractació del segon titular, s'ofereix un capital de defunció de 350.000 euros i de fins a 1 milió d'euros per mort conjunta.

Per a les empreses, s'ha llançat Seviem d'Empresa, producte de risc vinculat al crèdit o a un préstec empresarial on el prenedor és l'empresa.

- **Disposició.**

El llançament de Valor Actiu Unit Linked suposa una gran innovació en el mercat. Aquesta solució permet planificar el patrimoni familiar, alhora que es dona rendibilitat a l'estalvi.



Una gamma de solucions àmplia i flexible per a cada necessitat

Experiència del client, excel·lència operacional i satisfacció

Experiència de client

- Programa Stage. Els empleats de VidaCaixa han viscut en persona el funcionament de les oficines de *retail* i centres d'empresa de CaixaBank, detectant oportunitats de millora que donin resposta a les necessitats dels clients.
- Canals d'escolta activa. Per a VidaCaixa és clau escoltar la veu del client i de la xarxa d'oficines. Els tallers d'escolta, les sessions de formació, la intranet i les presentacions de resultats de satisfacció del client són claus per a la difusió de la cultura d'experiència de client.

Excel·lència operacional

- **Valisa electrònica.** Aquest nou canal, que substitueix la valisa física, garanteix la protecció de dades en la tramitació de prestacions i sinistres en plans de pensions i assegurances de vida.
- **Localització d'assegurats.** S'ha continuat agilitant la localització de beneficiaris per a la liquidació de prestacions d'assegurances. El 2018 s'han abonat 597.874 euros, un 42% més que el 2017.
- **Nou assistent cognitiu per a la xarxa.** Des del Contact Center de VidaCaixa s'ha col·laborat en l'entrenament del nou assistent cognitiu per a CaixaBank. S'ha donat resposta a més de 350.000 consultes, de les quals el 60% han estat resoltes pel mateix assistent.
- **S'han constituït i gestionat les entrades de plans de pensions col·lectius procedents d'altres entitats.** S'ha gestionat un volum de 114 milions d'euros, corresponents a 5.700 partícips.
- **S'han gestionat més de 355.000 contactes,** dels quals 273.400 corresponen a consultes al Contact Center i 81.832 han estat peticions d'oficines a les àrees d'operacions.

Stage: experiències que ens uneixen



91
empleats
participants



46
oficines i centres
d'empreses



85
millores
identificades



9,1
valoració mitjana
dels empleats al
programa

Resultat dels estudis a clients i canals

NPS* CLIENTS
PARTICULARS CABK

11,1%

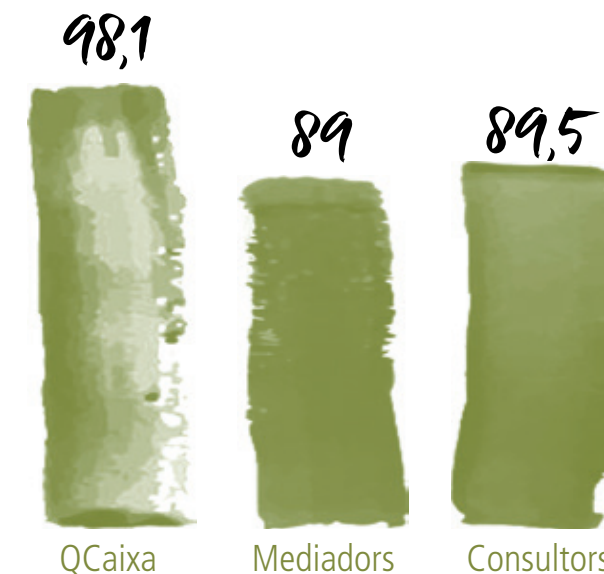
NPS* CLIENTS
EMPRESES CABK

22,7%

NPS* CLIENTS
COL·LECTIUS

42,7%

CANALS (% satisfacció)



*Net Promoting Score. Resultat de restar el % de detractors (amb valoració de 0 a 6) del % de promotors (amb valoració de 9 a 10). En l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank, s'hi inclou informació addicional sobre els índexs de Satisfacció de Clients.

Productes i accions disponibles a través de CaixaBankNow el 2018

El 2018, VidaCaixa continua apostant per l'homogeneïtzació de les operatives a CaixaBankNow Web, Mòbil i nova APP de CaixaBank. S'ha incorporat, durant aquest any, la contractació directa i per R2B dels PIES de la Gamma Destí i del Pla Futur Flexible PIES, R2B de Rendes Vitalícies i l'assegurança de vida VidaCaixa Nòmina. A més, s'ha incorporat l'assegurança d'estalvi imagin&PIES, que és el segon producte sota el paraigua d'ImaginBank. Així mateix, s'han fet millores tant en els processos de contractació com de consulta.

VIDA-RISC	Vida Familiar SEVIAM Obert Assegurança imagin&Préstec VidaCaixa Nòmina	Contractació en web i R2B Contractació amb Qüestionari Salut Digital en web i R2B Contractació SeviaClick&Go en web, R2B i caixers Desistiment en web (30 primers dies) No renovació a venciment en web Duplicat de documentació en web Mapa de protecció en web Model d'assessorament A Mida TIME Consulta en web i mòbil
	Assegurança convenis	Contractació Modificació nombre assegurats Consulta en web i mòbil
VIDA-ESTALVI	Llibreta Futur Assegurat Pla Estalvi Assegurat (PIES) Compte Caixa futur-PIES Compte Caixa futur-AIELT Pla Futur Flexible-PIES PIES Destí Rendes vitalícies Valor Actiu Unit Linked Imagin&PIES	Contractació Compte Caixa futur-PIES en web, mòbil i R2B Contractació Compte Caixa futur-AIELT en web, mòbil i R2B Contractació Gamma PIES Destí en web i R2B Contractació Pla Futur Flexible PIES en web i R2B Contractació Rendes Vitalícies per R2B Aportacions periòdiques i extraordinàries a Compte Caixa futur-PIES i Compte Caixa futur-AIELT en web, mòbil i R2B Aportació extraordinària a Pla d'Estalvi Assegurat en web i mòbil Desistiment en web (30 primers dies) Sol·licitud de rescat total en web Sol·licitar duplicat de documentació en web Consulta en web i mòbil
PLANS DE PENSIONS, EPSV I PPA	Plans Individuals PPA Plans de promoció conjunta i associats EPSV	Contractacions i aportacions en web, mòbil i R2B Traspàsos interns entre plans en web i R2B Traspàsos externs d'altres entitats en web, mòbil i R2B Revocació de traspàs extern amb o sense traspàs intern via R2B Accés al simulador de jubilació en web i Portal de CaixaBank Accés a la Calculadora d'Estalvi en web Simulador que ajuda a triar el pla o EPSV que millor s'adapta als clients en web, mòbil i Portal de CaixaBank Catàleg de plans i EPSV en web, mòbil i Portal de CaixaBank Comparador de Plans en web Consulta de rendibilitats històriques en web Canvi compte vinculat en web Designació beneficiaris en web Gestió de renda financera en web Fitxa del pla en web, mòbil i Portal de CaixaBank Procés Fes-te Client a través de R2B Consulta en web i mòbil
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control



**Accessibilitat, diàleg i
respostes responsables**

XI Fòrum de Comissions de Control

Aquest any el Fòrum ha inclòs la responsabilitat social empresarial en l'agenda de les comissions de control.

El Fòrum de Comissions de Control, que el 2018 ha arribat a la seva onzena edició, sota el lema "Junts, inspirant el futur. Responsabilitat Social. Sostenibilitat. Actualitat. Debat", va aplegar més de 350 membres de comissions de control del país i va abordar com la responsabilitat social empresarial està impactant en les empreses.

En l'acte es va debatre sobre com la incorporació de criteris socials, ambientals i de bon govern en la gestió de les inversions, a més de generar un impacte social positiu, és rendible.

En el mateix Fòrum es va presentar el Baròmetre de VidaCaixa, amb el títol "Quant en sabem, d'economia?", en el qual es destaca la importància de millorar des de les comissions de control el coneixement financer dels partícips per tal de planificar correctament el futur i assegurar el benestar i la qualitat de vida després de la jubilació.



Baròmetre de VidaCaixa



Nivell d'educació financera

- 1 de cada 4 ciutadans creu que la seva educació financera és insuficient.
- El 40% considera que el nivell de coneixement és molt baix.
- 7 de cada 10 entrevistats creuen que el nivell de coneixement financer és inferior al de ciutadans d'altres països europeus.
- El 24% considera que suspendria un examen sobre coneixements bàsics de finances.
- El 97% considera necessari millorar el seu nivell de coneixement financer.



Coneixement sobre finances personals

- 6 de cada 10 entrevistats no saben elaborar un pressupost personal.
- El 77% no sap com es calcula la pensió pública.
- 8 de cada 10 desconeixen quant cobraran quan es jubilin.



Coneixement sobre productes

- Més del 81% dels entrevistats coneixen el funcionament de comptes corrents, préstecs, hipoteques, assegurances de vida i plans de pensions.
- El 46% no sap què és un PIES i/o una AIELT.
- El 74% desconeix què són els Unit Linked.



Promovent una cultura a favor de l'estalvi dels nostres clients

Quant en sabem, d'economia?

1 de cada **4** espanyols creu que la seva educació financera és insuficient



Baròmetre de VidaCaixa

RESULTATS

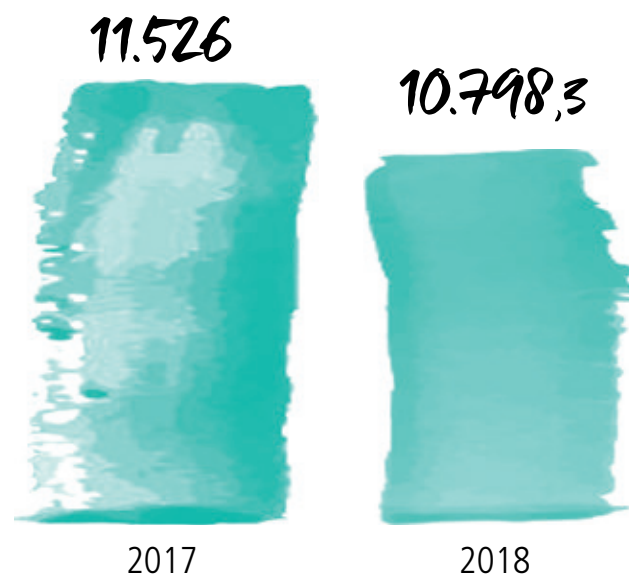
Líders en recursos, primes i aportacions: VidaCaixa és l'entitat asseguradora que més recursos gestiona

VidaCaixa ha gestionat 83.996 milions d'euros, un 11,7% més que el 2017, i un total de 10.798,3 milions d'euros en primes i aportacions.

Del total de 83.996 milions d'euros gestionats, 50.505 milions d'euros corresponen a assegurances (+5%); 26.564 milions d'euros, a plans de pensions i EPSV (-1%), i 6.927 milions d'euros corresponen a BPI Vida e Pensões (VeP).

El volum de primes comercialitzades va arribar als 10.798,3 milions d'euros, un 6,3% menys, després d'un important creixement l'any anterior.

Primes i aportacions*
(En MM€)



-6,3%

Recursos gestionats*
(En MM€)



+11,7%

🕒 VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya

*Inclou Espanya i Portugal.

RESULTATS

Líders en el mercat de vida: VidaCaixa supera per primera vegada els mil milions d'euros en primes vida-risc

VidaCaixa consolida la seva posició de lideratge en el mercat de vida amb més de 50.000 milions en provisions d'assegurances.

VidaCaixa ha comercialitzat un total de 8.200 milions d'euros en primes i ha assolit una quota de mercat del 28,4%, un 4,4% menys, després d'un creixement extraordinari l'any anterior. En termes de volum, supera els 50.000 milions d'euros i avança 0,5 punts, fins a situar la seva quota en el 26,8%. Per primera vegada, VidaCaixa ha comercialitzat més de mil milions d'euros en primes de vida-risc, xifra que suposa un increment superior al 20%. Més de la meitat de les primes comercialitzades van correspondre a clients individuals, un 22% més, creixement impulsat per les vendes de l'assegurança Vida Familiar. En el segment de col·lectius, les primes van créixer un 16,7% gràcies al creixement registrat en solucions per a pimes.

Rànquing vida – Total primes

Patrimoni (4t Trimestre 2018) (Variació respecte a 4t Trimestre 2017)

Quota de
mercat

VidaCaixa	8.200	-15,0%	28,4%
Competidor 1	2.551	-9,0%	8,8%
Competidor 2	2.285	20,0%	7,9%
Competidor 3	1.947	31,4%	6,7%
Competidor 4	1.427	1,4%	4,9%
Total	28.914	-1,7%	

Rànquing vida – Total provisions

Patrimoni (4t Trimestre 2018) (Variació respecte a 4t Trimestre 2017)

Quota de
mercat

VidaCaixa	50.489	4,6%	26,8%
Competidor 1	16.806	-1,3%	8,9%
Competidor 2	15.225	2,1%	8,1%
Competidor 3	13.394	-3,7%	7,1%
Competidor 4	10.432	5,9%	5,5%
Total	188.089	2,4%	

👉 **VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya**

Font: ICEA

RESULTATS

Líders en estalvi a llarg termini: Impuls a l'estalvi periòdic

VidaCaixa aconsegueix la primera posició en plans de pensions d'ocupació i associats amb una quota de mercat del 24,6%.

Promoure l'hàbit d'estalvi contribueix a protegir la qualitat de vida, un objectiu que es troba en l'essència del Grup CaixaBank des dels seus orígens fins avui. Per això, al tancament de l'exercici, les aportacions periòdiques a Plans de Pensions Individuals (PPI), Plans Individuals d'Estalvi Sistemàtic (PIES) i Assegurances Individuals d'Estalvi a Llarg Termini (AIELT) van ser una de les claus de creixement en el negoci d'estalvi, ja que van captar un total de 1.759 milions d'euros. Un milió de persones, un 10% més, van apostar per aquesta modalitat i van aportar una prima mitjana d'aproximadament 145 euros al mes.

VidaCaixa té la gamma de rendes més àmplia del mercat, que ha estat una altra de les claus de creixement del negoci. Aquestes solucions han captat 3.580 milions en primes, gràcies a l'excel·lent comportament comercial de la Renda Vitalícia d'Inversió Flexible. Avui més de 325.000 clients complementen els seus ingressos amb una renda addicional garantida.

VidaCaixa és la primera entitat en plans de pensions i lidera el sistema individual i el de col·lectius. Les noves aportacions a plans de pensions individuals van superar els 1.400 milions d'euros. La gamma CaixaBank Destí i el pla CaixaBank Tendències es troben entre els més venuts del mercat.

Gràcies a la digitalització, l'entitat posa a disposició dels seus clients aquells canals que faciliten i promouen l'estalvi. Al tancament de l'any, el 22,4% de les noves aportacions a productes d'estalvi es van dur a terme *online*, de manera que es va triplicar la xifra del 2015.

 VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya

Rànquing de plans de pensions – Total mercat

Patrimoni (4t Trimestre 2018) (Variació respecte a 4t Trimestre 2017)

Quota de mercat

VidaCaixa	25.783	-1,3%	24,1%
Competidor 1	21.716	-2,9%	20,3%
Competidor 2	9.290	-6,3%	8,7%
Competidor 3	7.787	10,7%	7,3%
Competidor 4	6.205	-2,5%	5,8%
Total	107.033	-3,6%	

Rànquing de plans de pensions – Sistema col·lectiu

Patrimoni (4t Trimestre 2018) (Variació respecte a 4t Trimestre 2017)

Quota de mercat

VidaCaixa	8.568	-2,4%	24,6%
Competidor 1	8.407	-6,8%	24,2%
Competidor 2	3.957	-3,6%	11,4%
Competidor 3	3.335	-6,9%	9,6%
Competidor 4	2.036	11,7%	5,9%
Total	34.785	-5,2%	

Rànquing de plans de pensions – Sistema individual

Patrimoni (4t Trimestre 2018) (Variació respecte a 4t Trimestre 2017)

Quota de mercat

VidaCaixa	17.215	-0,8%	23,8%
Competidor 1	13.309	-0,3%	18,4%
Competidor 2	7.699	-6,2%	10,7%
Competidor 3	5.751	10,3%	8,0%
Competidor 4	3.861	-15,5%	5,3%
Total	72.247	-2,9%	

Font: Inverco

RESULTATS

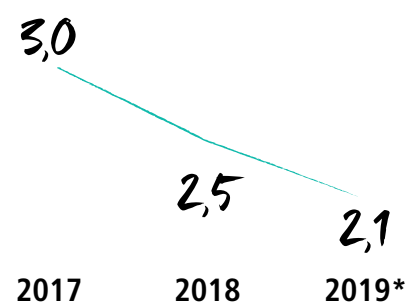
Entorn: Evolució dels principals indicadors econòmics

Economia espanyola

L'economia espanyola ha continuat avançant de manera favorable, amb una evolució positiva dels principals indicadors macroeconòmics, entre els quals destaca la recuperació de l'ocupació i un creixement per sobre de la mitjana de les principals economies avançades. Així i tot, es comencen a evidenciar signes de desacceleració a nivell global que fan moderar les previsions de creixement per als propers anys.

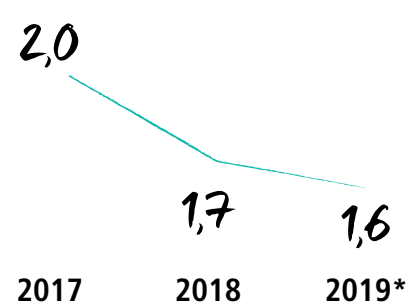
PIB

% var. anual



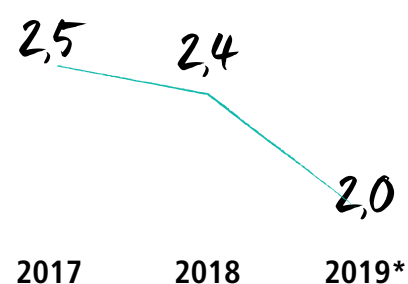
Inflació

%



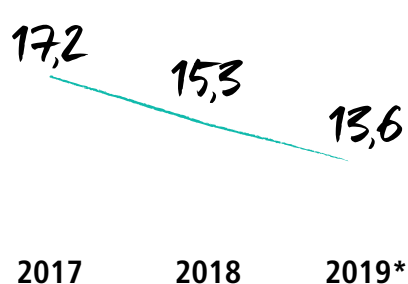
Consum llars

% var. anual



Atur

%



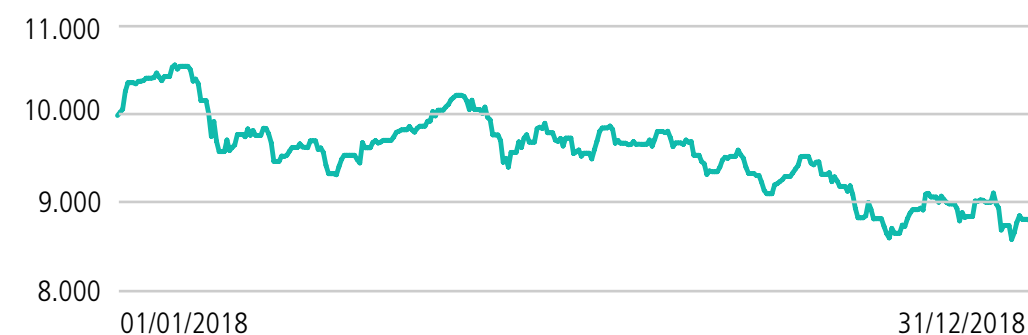
*Previsió

📈 VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya

Evolució dels principals indicadors econòmics

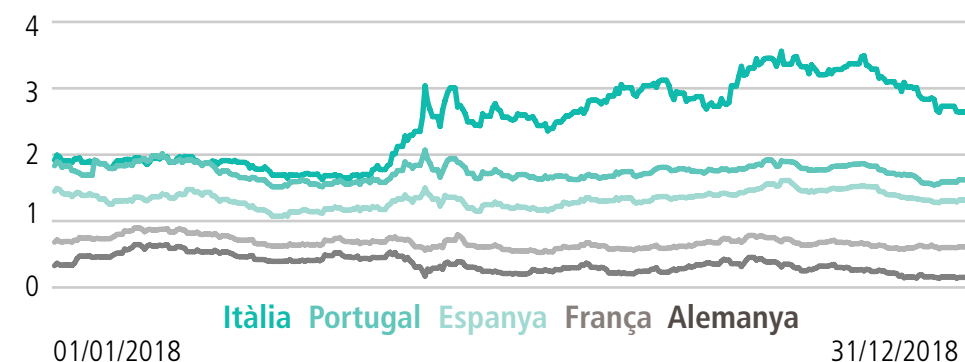
La por a una desacceleració de l'economia, les tensions comercials entre els EUA i la Xina i la inestabilitat política a Europa han marcat l'evolució d'uns mercats financers amb una alta volatilitat. Ha estat un any especialment negatiu per a les borses europees, en què destaca la caiguda del 15% de l'IBEX 35, la caiguda anual més gran des del 2010. Pel que fa al deute públic, s'ha prolongat la situació de baixos tipus d'interès a nivell global, que a Espanya s'ha reflectit en una tendència a la baixa (-15 p. b. en el bo a 10 anys).

IBEX 35



Deute 10 anys

Rendibilitat (%)



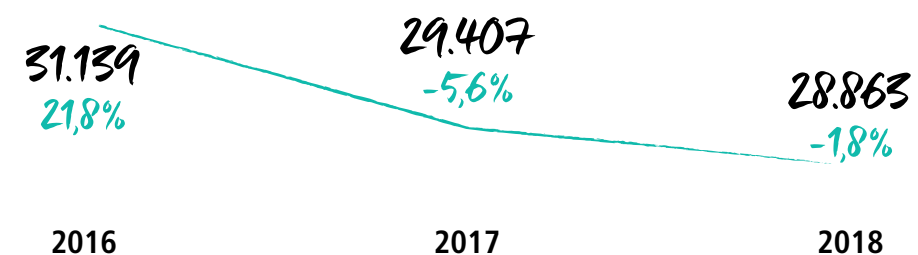
RESULTATS

Entorn: Evolució dels principals indicadors sectorials

El mercat assegurador espanyol ha mantingut el 2018 una tendència continuïsta amb la del 2017. El ram d'assegurances de vida disminueix lleument el seu volum de primes, amb un 1,8% menys que el 2017, a causa de la menor demanda de productes de vida-estalvi en un entorn de baixos tipus d'interès. Per la seva banda, el ram d'assegurances generals creix al voltant del 4% per tercer any consecutiu, impulsat principalment pel sector salut.

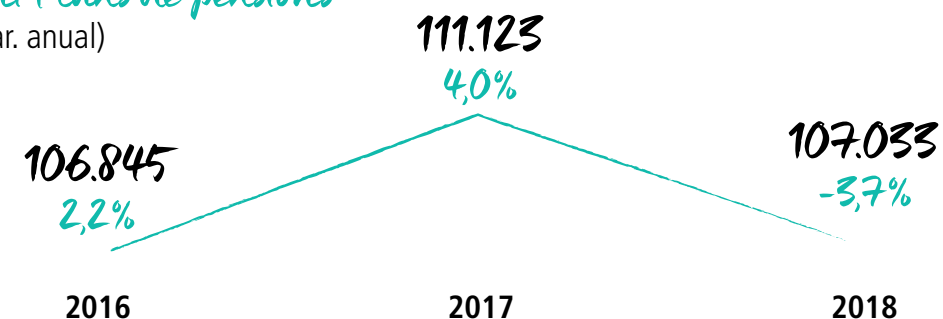
Primes Vida

MM€ (% var. anual)



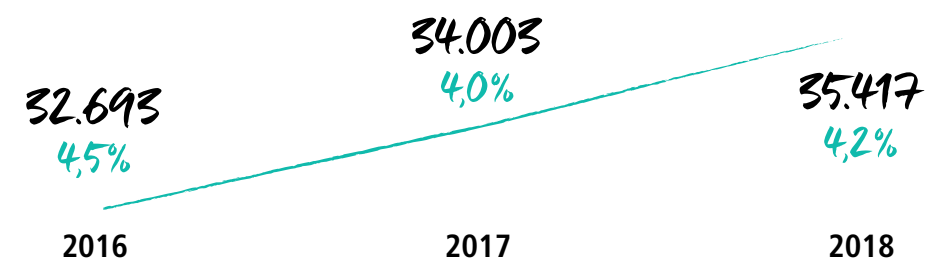
Patrimoni Plans de pensions

MM€ (% var. anual)



Primes No Vida

MM€ (% var. anual)



📍 VidaCaixa lidera per primera vegada tots els rànquings del sector a Espanya



Si ens vol fer arribar cap comentari o dur a terme qualsevol consulta sobre aquest informe: vidacaixa@vidacaixa.es
Per accedir a tota la informació relativa a Materialitat, consulti l'[Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank 2018](#).