



Sumari

03 Un any excepcional per a VidaCaixa

04 Carta del President

05 VidaCaixa, la companyia d'assegurances més gran del país

CaixaBank

Una història centenària

08 Entorn econòmic, aprofitant les oportunitats per al creixement

09 Gestió responsable

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

Govern corporatiu

Avanços en transparència

Risc i solvència

Inversió responsable

VidaCaixa, millor gestora de fons de pensions d'Espanya

14 Un gran equip implicat, amb capacitat de resposta i orientat al client

Innovida

16 Solucions responsables per a la vida i l'estalvi

A Mida

Compromís i excel·lència en la gestió de l'estalvi a llarg termini

Canals de relació amb el client

18 Qualitat centrada a oferir la millor experiència al client

Excel·lència operacional

Un servei excel·lent

20 Resultats excel·lents, amb rendibilitats superiors al mercat per als nostres clients

VidaCaixa consolida la seva posició de lideratge

Primers en recursos, primes i aportacions

Vida-estalvi

Líders en plans de pensions

Vida-risc

Gestió activa i discrecional

26 Generació de valor, optimitzant l'impacte social i ambiental

Baròmetre de VidaCaixa

X Fòrum de Comissions de Control

Gestió ambiental

Obra Social "la Caixa"

30 Annexos

Un any excepcional per a VidaCaixa

LÍDERS EN RECURSOS GESTIONATS

75.221,8 MM€
+10,8% respecte al 2016

LÍDERS EN PRESTACIONS ABONADES

3.945 MM€
+3,5% respecte al 2016

LÍDERS EN ASSEGURANCES DE VIDA

9.646 MM€ PRIMES
32,8% del total de primes

LÍDERS EN PLANS DE PENSIONS

26.133 MM€
23,5% quota de mercat

RESULTATS

634 MM€
BENEFICI NET
+28,8% respecte al 2016

+4,7 MM
DE CLIENTS
+3,6% respecte al 2016

11.526,3 MM€
PRIMES I APORTACIONS
+4,1% respecte al 2016

RESPONSABILITAT I EXCEL·LÈNCIA

- **Qualificació A** en el Summary Assessment Report dels PRI
- **Premi Allfunds Bank** a la millor gestora de plans de pensions a Espanya 2017
- La ràtio de capital en termes de **Solvència II** és del 142% sobre el capital requerit.

EMPLEATS

+500 PERSONES EN PLANTILLA
55,5% dones

Carta del President

El balanç de l'exercici 2017 és excel·lent tant pel que fa a creixement com a resultats.

VidaCaixa es consolida com la primera asseguradora del país, amb un creixement en recursos gestionats del 10,8%, fins als 75.221 milions d'euros. El volum de primes i aportacions ha augmentat un 4,1%, fins als 11.526 milions d'euros, la qual cosa s'ha traduït en substancials increments de quota de mercat que arriben a final d'any a nivells molt rellevants, concretament del 32,8% en assegurances de vida i el 23,5% en plans de pensions.

El creixement s'ha reflectit també de manera important en el compte de resultats: el 2017 hem aconseguit un benefici net consolidat de 634 milions d'euros, que representa un 28,8% de creixement respecte a l'any anterior.

Tenim la satisfacció de poder dir que al tancament de desembre estàvem donant servei a 4,7 milions de clients, als quals oferim a través de diferents canals una gamma de productes àmplia, competitiva i innovadora.

La nostra voluntat és continuar creixent, tant a Espanya com a Portugal, on ara també som presents després de la recent adquisició de BPI

Vida. Els nostres empleats i canals de distribució són essencials per a aquest propòsit. Som molt conscients que tant la qualitat dels nostres productes i serveis com la nostra capacitat d'adaptació són claus per dur a terme adequadament la necessària tasca de comercialització i d'assessorament financer i assegurador.

El 2017, hem seguit invertint a millorar processos i a dotar d'eines àgils de contractació i seguiment tant gestors com clients. Una aposta decidida per la digitalització, els resultats de la qual ja comencen a ser visibles, per exemple, en el creixement que mostren les aportacions a plans de pensions a través d'aquests canals, les quals s'han triplicat des del 2015.

Avancem en totes les línies del nostre Pla Estratègic 2015-2018 i mantenim ferm el nostre principal objectiu: contribuir al benestar dels nostres clients i aportar solucions per protegir la seva qualitat de vida durant la jubilació.

El futur ens planteja reptes que, estic segur, sabrem convertir en oportunitats si continuem aportant noves solucions, mantenint com a prioritat el servei al client i actuant sota principis de gestió responsable i sostenible, valors que formen part de la tradició del nostre grup ■

Gonzalo Gortázar
President de VidaCaixa

VidaCaixa, la companyia d'assegurances més gran del país

VidaCaixa, filial asseguradora de CaixaBank, centra la seva activitat en el negoci de vida i plans de pensions, disposa de la totalitat del capital social de BPI Vida e Pensões i participa com a accionista de referència de SegurCaixa Adeslas, que duu a terme la seva activitat en el mercat de no vida, amb un 49,9% del capital. El seu model de negoci, centrat en els seus valors corporatius

(qualitat, confiança i compromís social), posa el focus en l'assessorament expert als seus clients. Per això, VidaCaixa ofereix una àmplia oferta de solucions especialitzades en assegurances de vida i plans de pensions, i dona resposta a les necessitats dels seus clients particulars, pimes i autònoms i grans empreses, així com a clients de banca *premier* i privada de CaixaBank ■

ESTRUCTURA ACCIONARIAL



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

ELEMENTS CLAU DEL MODEL DE NEGOCI DE VIDACAIXA

- Gestió eficient i estricta del risc i la solvència.
- Inversions basades en els Principis d'Inversió Responsable (PRI).
- Innovació en productes d'estalvi i previsió.
- Omnicanalitat.
- 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, referent en banca minorista en el conjunt d'Espanya i Portugal

CaixaBank, accionista únic de VidaCaixa, s'ha consolidat aquest any 2017 com a referent en banca minorista en el conjunt d'Espanya i Portugal després de l'adquisició del banc portuguès BPI, amb un total de 15,7 milions de clients, i ha estat el banc de referència per a gairebé el 27% de la població espanyola. Aquest lideratge també s'estén a l'àmbit digital, ja que el 55% dels clients són digitals. CaixaBank guia la seva actuació d'acord amb el Pla Estratègic 2015-2018, que té com a objectiu reforçar el lideratge en el mercat espanyol i ser reconegut per la seva qualitat, solidesa financera, capacitat innovadora i un model de fer banca socialment responsable. Pel que fa al 2018, últim any del Pla, l'Entitat seguirà potenciant la diversificació d'ingressos i el manteniment d'elevats nivells de solvència, així com la consolidació del lideratge digital i de l'impuls a la formació de la plantilla.

L'any 2017 destaca pel resultat anual més gran aconseguit, amb 1.684 milions d'euros de benefici atribuït al Grup, un 60,9% més respecte al 2016. D'altra banda, cal remarcar l'augment un any més de les quotes de mercat en els principals productes, amb el 26,3% en nòmines, el 26,4% en assegurances d'estalvi i el 23,5% en plans de pensions.

CaixaBank es caracteritza per un ferm compromís social, amb la contribució a la solució dels reptes socials més urgents i impulsant la inclusió financera. En aquest sentit, disposa d'una aliança amb la Fundació Bancària "la Caixa" i compta amb MicroBank, el banc social participat íntegrament per CaixaBank i principal institució de microfinances d'Europa. Des de la seva creació el 2007, s'han creat 180.000 llocs de treball gràcies a la seva actuació. Destaca també l'Associació de Voluntaris "la Caixa", amb més de 5.500 empleats en actiu ■

PRINCIPALS PREMIS I RECONeixEMENTS

Millor Banc de l'any a Espanya

Euromoney

Millor Banc Digital a Europa Occidental

Global Finance

BPI, Banc amb més satisfacció del client a Portugal

ECSI

CAIXABANK ÉS EL BANC PRINCIPAL PER A MÉS D'1 DE CADA 4 CLIENTS PARTICULARS DEL PAÍS

Xarxa comercial més gran
del país, amb

4.874
oficines

9.427
caixers.



55%
dels clients són
digitals.

Sostenibilitat:

Present en els principals índexs (DJSI, FTSE4Good, CDP A-List).

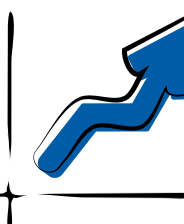


1.684 MM€
de **benefici atribuït** al Grup
(+60,9 vs. 2016).

383.186 MM€
d'**actiu total.**



11,7%
CET 1 fully loaded,
superior a la mitjana del sector.



Una història centenària: precursors en previsió social

- | | | | | | |
|------|---|---|------|---|--|
| 1904 | 🕒 | Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis | 2010 | 🕒 | VidaCaixa Grup |
| 1905 | ★ | Primera llibreta de pensions a Espanya | | + | Adeslas |
| 1915 | ★ | Primer homenatge a la vellesa | | + | Negoci assegurador de Caixa Girona i Bankpime |
| 1992 | 🕒 | CaiFor (acord accionarial amb Fortis) | 2011 | ★ | Mutua Madrileña adquireix el 50% de SegurCaixa Adeslas |
| 2003 | + | Swiss Life | 2012 | + | Negoci assegurador de Banca Cívica |
| 2004 | + | Santander Previsión i Génesis | 2013 | + | Negoci assegurador de Banc de València |
| 2007 | + | Accions del Grup assegurador a Fortis | 2014 | 🕒 | Caixafu[Tu]r |
| 2008 | + | Fons de Pensions de Morgan Stanley | | | |
| 2009 | 🕒 | SegurCaixa Holding | 2015 | ★ | VidaCaixa, companyia d'assegurances més gran del país |
| | ★ | Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides | 2016 | ★ | VidaCaixa consolida el seu lideratge |
| | ★ | Adhesió als Principis d'Inversió Responsable (PRI), 1a entitat espanyola del sector | | + | Barclays Vida y Pensiones |
| | ★ | Reconeixement EFR | 2017 | + | BPI Vida e Pensões |

Lideratge en assegurances de vida i plans de pensions

Llegenda

- 🕒 Creació/Naixement ★ Fita + Adquisició/Integració



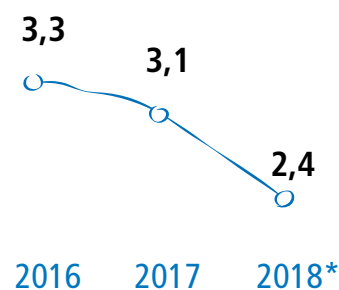
Imatge històrica de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis.

Entorn econòmic, aprofitant les oportunitats per al creixement

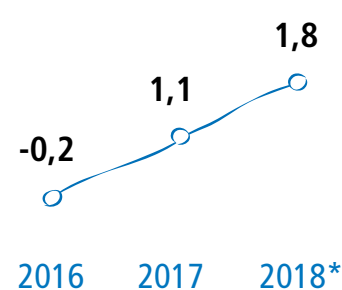
Els principals indicadors confirmen el cicle expansiu: creixement de l'economia espanyola superior a la mitjana de l'Eurozona, recuperació de l'ocupació, tendència ascendent de la inflació i creixement del consum a les llars. Els principals índexs borsaris europeus han proporcionat unes rendibilitats molt elevades i el mercat de deute s'ha mantingut en línia amb el 2016.

El sector assegurador ha mantingut un comportament estable: Vida experimenta un lleu retrocés en primes, mentre que No Vida creix lleugerament. El patrimoni acumulat en plans de pensions continua creixent de manera sostinguda. Plans i assegurances d'estalvi segueixen creixent, juntament amb fons d'inversió, com a principals productes financers per a la captació d'estalvi finalista ■

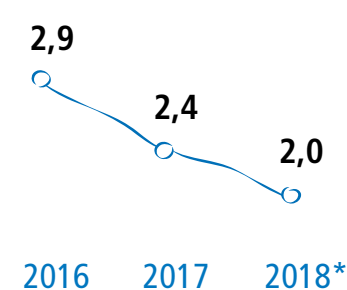
PIB
(% CREIXEMENT ANUAL)



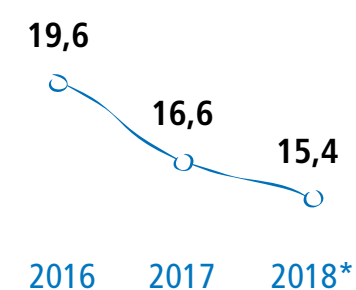
INFLACIÓ
(%)



CONSUM LLARS
(% CREIXEMENT ANUAL)



TAXA D'ATUR
(%)



MÉS INFORMACIÓ

Evolució dels principals indicadors econòmics i sectorials

*previsió

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

Govern corporatiu, alineant el comportament responsable amb els valors

VidaCaixa es regeix pels seus valors corporatius de confiança, qualitat i compromís social, en línia amb els de CaixaBank, i promou entre tots els seus empleats principis d'actuació responsable basats en la transparència, el bon govern i el compliment de la llei.

Per garantir el bon govern, el Consell d'Administració de VidaCaixa té la missió de dirigir, gestionar i representar la Companyia.

El 2017 VidaCaixa ha revisat els seus valors, el codi ètic i els seus principis d'actuació. A més, ha automatitzat el seu canal ètic per tal de reforçar el model de prevenció de delictes i enfortir la cultura de compliment normatiu ■

MÉS INFORMACIÓ

Comitè d'Auditoria i Control

Comitè de Nomenaments i Retribucions

Comitè de Direcció

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DE VIDACAIXA

PRESIDENT

Gonzalo Gortázar Rotaache

VICEPRESIDENT EXECUTIU - CONSELLER DELEGAT

Tomás Muniesa Arantegui

VICEPRESIDENT

Jorge Mercader Miró

CONSELLERS

Víctor Manuel Allende Fernández

Natividad Pilar Capella Pifarré

Josep Delfí Guàrdia Canela

Jordi Deulofeu Xicoira¹

Jaime Gil Aluja

Javier Ibarz Alegría

José María Leal Villalba

Juan Rosell Lastortras

Miquel Valls Maseda

José Vilarasau Salat

SECRETARI NO CONSELLER

Óscar Figueres Fortuna²

¹ En data 13 de juny de 2017 es va nomenar el Sr. Jordi Deulofeu Xicoira en substitució del Sr. Antonio López López.

² En data 20 de desembre de 2017 es va nomenar el Sr. Óscar Figueres Fortuna com a Secretari no Conseller del Consell d'Administració de VidaCaixa.

Avanços en transparència, millorant la informació i adequació de productes

Per tal de garantir la màxima transparència i seguretat als seus clients, VidaCaixa s'adapta a la normativa dels PRIIP i, des de l'1 de gener de 2018, lliura als seus clients la informació precontractual fonamental (KID) per ajudar a la comprensió de les característiques del producte (concretament, d'aquelles assegurances el valor de rescat de les quals està en funció de la inversió vinculada) i poder comparar-lo amb altres alternatives d'inversió. En la comercialització de la majoria d'aquests productes, en línia amb la normativa MIFID I i II i la Directiva de Distribució d'Assegurances, VidaCaixa ha implementat també la metodologia d'avaluació de l'adequació del producte al client.

Així mateix, VidaCaixa ha finalitzat l'avaluació de riscos penals i ha comprovat l'eficàcia dels controls existents a la Companyia. A més, l'Entitat s'ha adherit a la Política de Compliance Penal del Grup i s'ha aprovat la Norma de Prevenció i Resposta davant Delictes ■

VidaCaixa s'ha adherit a la Política de Compliance Penal del Grup i s'ha aprovat la Norma de Prevenció i Resposta davant Delictes



Risc i solvència, factors clau en la generació de valor a llarg termini

VidaCaixa ha continuat avançant en el seguiment del seu propi marc de tolerància i propensió al risc i en la seva integració en la gestió i en la presa de decisions del negoci.

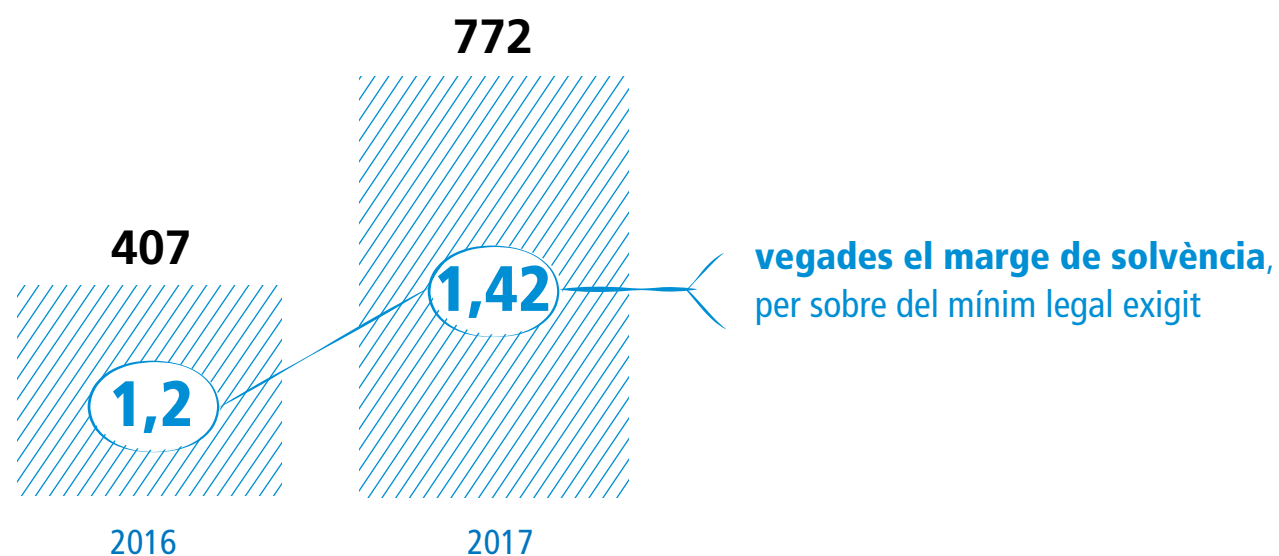
El 2017, els principals avanços han estat:

- L'establiment de nous indicadors que permeten identificar possibles riscos en el compliment dels límits establerts en les polítiques del Consell d'Administració.
- La presentació a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions del primer *reporting* anual de QRT, el nou informe de supervisió, estadístic i comptable, establert a nivell europeu.
- La publicació del primer Informe de Situació Financera i Solvència (ISFS).
- La participació activa en els diversos grups de treball d'Unespa.
- La participació en els Stress Test i altres estudis a nivell europeu, sota el lideratge d'EIOPA, consolidant encara més la solvència i solidesa de VidaCaixa ■



MARGE DE SOLVÈNCIA

CAPITAL EXCEDENT
(MM €)



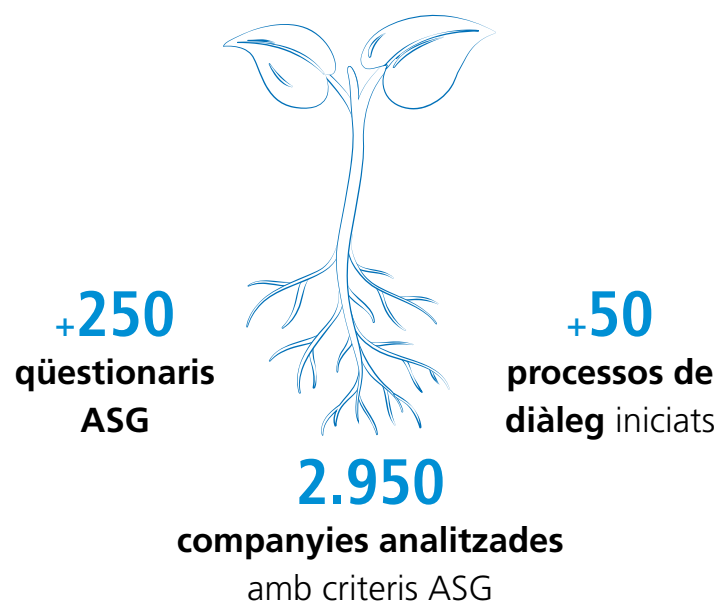
ENLLAÇ

Informe sobre Situació Financera i Solvència (ISFS)

Inversió responsable, la sostenibilitat com a estratègia

Els actius sota gestió a VidaCaixa es regeixen per criteris d'inversió responsable amb relació al medi ambient, a la societat i al bon govern corporatiu. Part d'aquest compromís va ser l'adhesió de l'Entitat als Principis per a la Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides, el principal projecte mundial d'impuls a la gestió responsable de les inversions. VidaCaixa va ser la primera entitat a Espanya adherida globalment a aquesta iniciativa com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions el 2009 ■

100% DE LA CARTERA S'ANALITZA
SOTA CRITERIS ASG



ENLLAÇ

VidaCaixa se suma a la iniciativa internacional que demana al G20 mantenir la lluita contra el canvi climàtic

ELS AVANÇOS I MILLORES EL 2017 S'HAN CENTRAT EN 3 PILARS:

ANÀLISI

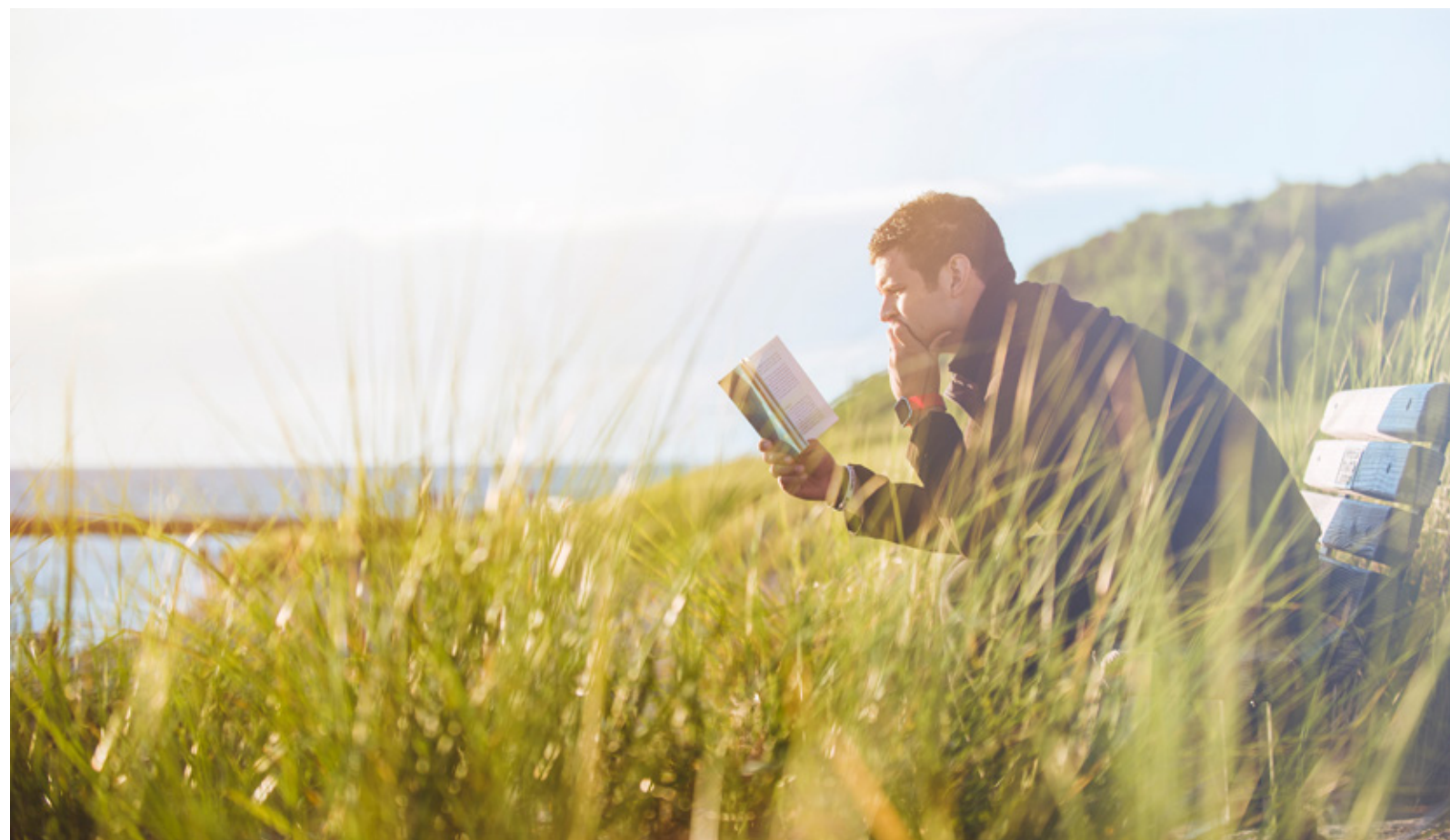
- Millores en el monitoratge a temps real de les inversions en base a criteris objectius d'inversió socialment responsable.
- Nou procés de *reporting* especialitzat que aporta més profunditat a l'anàlisi.

FORMACIÓ I CONSCIENCIACIÓ

- Ampliació del coneixement global de la Companyia en matèria ISR mitjançant sessions formatives internes als empleats, amb més especialització a la Direcció de Negocis d'Empreses.
- Implicació activa en iniciatives de conscienciació social impulsades per Nacions Unides: petició formal al G20 per vetllar pel compliment de l'acord climàtic de París (COP 21).

AVALUACIÓ

- Qualificació A en el Summary Assessment Report de PRI.



VidaCaixa, millor gestora de fons de pensions d'Espanya

VidaCaixa

2008 Millor gestora de plans de renda fixa
Allfunds Bank i Expansión

2009 Millor gestora de plans de pensions
2010 de renda fixa i renda mixta
Expansión i Interactive Data

2017 Millor gestora de fons de pensions
Allfunds Bank i Expansión



ENLLAÇ

VidaCaixa rep el premi a la millor gestora de pensions d'Espanya

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 Millor pla de multiactiu agressiu
2015 *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 Millor fons de pensions de renda

2015 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

Un gran equip implicat, amb capacitat de resposta i orientat al client

Al llarg del 2017, VidaCaixa ha posat en marxa #VidaCaixa_Amb Tu, el nou Pla Director de Persones, amb la finalitat de crear una nova cultura que motivi l'organització a treballar de manera més àgil, més innovadora i més transversal ■

"M'IMPLICO AMB EL MEU EQUIP"

- 100%** dels *managers* valorats
- 87%** de participació en l'estudi de clima laboral
- 30** hores de formació VIDD (VidaCaixa i el Desenvolupament Directiu)

"IMPULSO LA IDEACIÓ I EL CANVI"

- 48** noves incorporacions
- 51.000** hores de formació
- +80** participants a Innovida
- 35** participants en els programes de formació en innovació

MÉS INFORMACIÓ

Perfil de les nostres persones
Activitats de #VidaCaixa_Amb Tu
Formació

"TREBALLO DE MANERA ÀGIL"

- +20%** de la plantilla acollida a les mesures de flexibilitat i mobilitat
- 7** sessions de formació impartides

"AJUDO A CONSTRUIR"

- 247** participants en mòduls estratègics
- 70** ambaixadors de la cultura VidaCaixa
- Nova **Intranet**

"PENSO SEMPRE EN EL CLIENT"

- +50** empleats de VidaCaixa han visitat les oficines de CaixaBank
- 127** persones realitzant escoltes al Contact Center i **160** hores d'escolta

Innovida, impulsant la innovació des de les persones

INNOVIDA promou la innovació a VidaCaixa a través de tres grans línies: Formació i Cultura, Creativitat i Disrupció i Inspiració i Divulgació. De cadascuna en parteixen diferents accions que tenen un objectiu comú: potenciar el talent de la Companyia per crear solucions que generin experiències memorables als clients ■

Durant el 2017 es van generar **19** noves idees de negoci en els Programes d'Innovació

Un **6,7%** de les persones de VidaCaixa estan dins del Pla Formatiu en Innovació

El **57,7%** de la plantilla ha assistit als esdeveniments d'inspiració

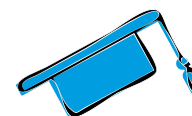
El **23,5%** de VidaCaixa estan subscrits a *Newsletter Innovida*

ENLLAÇ

El valor d'intentar una cosa nova

Tot allò que has de saber sobre innovació, per Ferran Adrià

FORMACIÓ I CULTURA

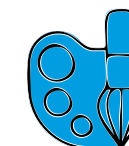


- Pla formatiu en innovació impartit per reconeguts experts que capaciten en tendències, creativitat, *design thinking*, prototipatge i *pitch*.
- Champions d'innovació: els líders de la transformació.
- Serveis en innovació: activitats d'impuls de la innovació a disposició de totes les àrees.



Masterclass de Ferran Adrià durant el Dia de la Innovació.

CREATIVITAT I DISRUPCIÓ



- Innovida Idea 2017: la resolució d'un repte de negoci amb la participació de persones de VidaCaixa.
- Innovida Open 2017: innovació oberta en col·laboració amb universitats capdavanteres per crear noves solucions de negoci.
- Dia de la Innovació 2017: gran esdeveniment anual amb la presentació de les millors idees d'Innovida Idea i Innovida Open i amb la participació de Ferran Adrià.
- Imagine Express 2017: els guanyadors d'Innovida Idea 2016 participen en aquest programa disruptiu d'innovació de quatre dies.

INSPIRACIÓ I DIVULGACIÓ



- Innovida Inspira: el programa de cultura d'innovació que apropa a VidaCaixa les tecnologies i tendències emergents a través d'esdeveniments oberts a totes les persones de VidaCaixa.
- *Newsletter Innovida*, escrita i dirigida per les persones de la Companyia.

innovida

Solucions responsables per a la vida i l'estalvi

A Mida: el nou model d'assessorament per a banca *premier*

Fruit de l'estratègia conjunta entre CaixaBank i VidaCaixa, s'ha llançat *A Mida*, el nou model d'assessorament per a clients de banca *premier*. A partir de l'anàlisi de les necessitats dels clients, s'ofereix de manera individualitzada una estratègia basada en productes d'estalvi que donen resposta a les seves necessitats en cada moment de la seva vida.

A més, VidaCaixa ha continuat innovant en solucions d'estalvi. Selecció Futur és una completa gamma de productes que s'adapta a les condicions de l'entorn econòmic i cobreix els objectius d'acumulació, previsió i disposició ■

Compromís i excel·lència en la gestió de l'estalvi a llarg termini

VidaCaixa sempre aspira a l'excel·lència en la gestió vinculada a la seva cartera de productes. Per això s'ha creat "VidaCaixa Gestió inversions", un espai digital pensat per facilitar la feina dels gestors de CaixaBank, als quals dona suport en la seva tasca d'oferir el millor assessorament als clients en productes d'inversió.

Aquest espai agrupa tots els informes de seguiment mensual, tant de producte com de mercat, i dels productes gestionats, com els plans de pensions, PIES o Rendes Vitalícies amb cartera gestionada.

Al desembre del 2017 es va incorporar el Comparador de Plans, que permet obtenir un informe comparatiu del pla de la competència i el pla equivalent de la nostra oferta ■

VidaCaixa Gestió inversions
ha tingut una valoració molt
positiva, amb més de 35.000
visites en set mesos

MÉS INFORMACIÓ
Selecció Futur

Canals de relació amb el client: diàleg i accessibilitat permanents

VidaCaixa posa a disposició dels seus clients tot un ecosistema de canals de contacte i informació perquè el diàleg i la relació comercial amb els clients esdevinguin tan accessibles i propers com sigui possible.

El client pot triar entre les Trobades CaixaFu[tu]r o les xarxes socials i el blog de VidaCaixa, els quals faciliten informació i permeten consultar els experts de la Companyia. A més de la xarxa d'oficines, el client també disposa del Contact Center, els canals operacionals com Línia Oberta i les eines de simulació per a la jubilació, que estan disponibles al web de CaixaBank ■

+1 milió de visites al blog

+55.000 seguidors a les xarxes socials

+128.000 visites a l'article més llegit al Blog de VidaCaixa

MÉS INFORMACIÓ
Canals de diàleg

Productes i accions disponibles a través de Línia Oberta CaixaBank el 2017



Qualitat centrada a oferir la millor experiència al client

Excel·lència operacional, buscant la diferència en la relació amb el client

VidaCaixa ha continuat amb la seva aposta per la millora de l'eficiència en els processos per tal d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients.

- Des del març, les assegurances d'estalvi de Barclays Vida y Pensiones estan integrades en els processos de VidaCaixa, garantint d'aquesta manera la qualitat en el servei al client i la màxima excel·lència en la gestió.
- S'ha agilitat el procés de localització de beneficiaris i liquidació de prestacions d'assegurances a les oficines de CaixaBank, amb la qual cosa s'han abonat més de 420.000 euros.
- S'han millorat els processos de mobilitzacions de PIES i AIELT, optimitzant el temps de resposta per als clients.
- S'han incorporat noves funcionalitats en les aplicacions dels productes de protecció, fet que ha facilitat la tasca de les oficines en la seva relació amb els clients.
- S'ha simplificat el *portfolio* de plans de pensions, per facilitar l'oferta comercial als clients.
- Des del Contact Center, s'han gestionat més de 342.000 contactes, principalment d'oficines de CaixaBank. D'aquests contactes, 23.000 corresponen als telèfons de VidaCaixa Previsió Social i 25.300 són respostes a consultes escrites ■



Un servei excel·lent per millorar l'experiència del client i la relació amb la xarxa

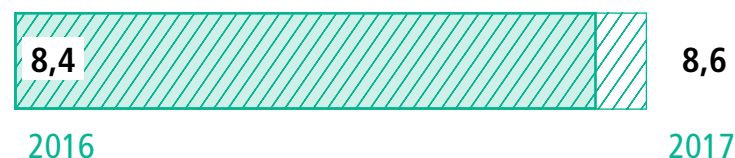
Al llarg del 2017, VidaCaixa ha focalitzat els seus esforços a millorar l'experiència del client a través d'accions i iniciatives tant per al segment de particulars com el d'empresa.

A més, a través del programa Stage, que permet a les persones de VidaCaixa conèixer el funcionament de les oficines de Retail i Centres d'Empresa, ens acostem a la realitat comercial a les oficines i a les necessitats reals dels clients, i ens permet detectar noves oportunitats de millora.

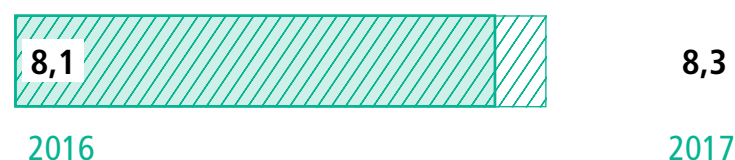
Finalment, a través dels Tallers d'Escolta de Client, les persones de VidaCaixa s'han informat i format sobre les mètriques i indicadors que s'utilitzen per mesurar la satisfacció dels clients i han conegut de manera directa la seva opinió i les seves expectatives ■

RESULTAT DELS ESTUDIS A CLIENTS I CANALS

SATISFACCIÓ DE CENTRES MÈDICS



TELESELECCIÓ

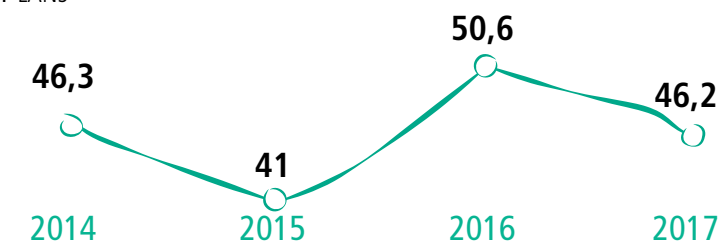


NPS¹ CLIENTS PARTICULARS (%)

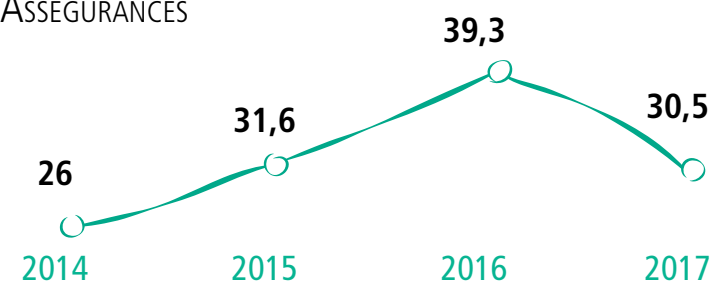


NPS¹ CLIENTS COL·LECTIUS (%)

PLANS



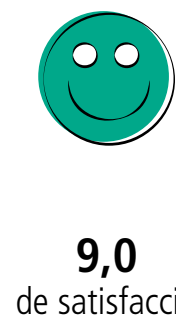
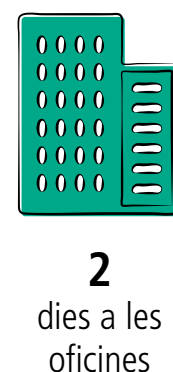
ASSEGURANCES



¹ Net Promoting Score. Resultat de restar el % de detractors (amb valoració de 0 a 6) del % de promotores (amb valoració de 9 a 10).

RESULTAT DEL PROGRAMA STAGE D'EMPLEATS DE VIDACAIXA A LES OFICINES DE CAIXABANK

VidaCaixa manté la certificació sota el referencial ISO 9001, validat per una entitat externa i l'abast del qual és la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació



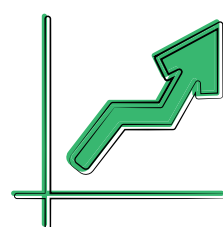


Resultats excel·lents, amb rendibilitats superiors al mercat per als nostres clients

VidaCaixa consolida el seu lideratge en el sector assegurador

VidaCaixa ha aconseguit uns resultats històrics i es consolida un any més com l'asseguradora més gran del país, alhora que amplia el seu lideratge en plans de pensions i assegurances de vida. El benefici net consolidat ha arribat als 634 milions d'euros, un 28,8% més que el 2016, la millor dada de la seva història en termes de resultat recurrent.

El creixement dels resultats ha estat paral·lel a l'increment d'un 3,6% en el nombre de clients, fins als 4,7 milions, la qual cosa posa de manifest la capacitat de VidaCaixa com a gestora de confiança. És l'entitat privada que més prestacions abona als seus clients: 3.945 milions el 2017.



634 MM€
de benefici
net consolidat

+28,8% respecte al 2016

4,7 MM
de clients



27
companyies de l'IBEX 35

333
organismes públics



3.945 MM€
en prestacions

+1.000
multinacionals

Primers en recursos, primes i aportacions

VidaCaixa és l'entitat asseguradora que més recursos gestiona, amb un volum total de 75.221,8 milions d'euros, un 10,8% més que l'any anterior, equivalent a un 7% del PIB del país. D'aquest total, 26.914,8 milions d'euros corresponen a plans de pensions i EPSV, un 6,9% més que el 2016. La resta, 48.307 milions d'euros, són assegurances de vida, amb un creixement del 13,1%. El 2017, VidaCaixa ha comercialitzat 11.526 milions d'euros en primes i aportacions, un 4,1% més ■

PRIMES I APORTACIONS

(EN MM€. VARIACIONS RESPECTE AL 2016)



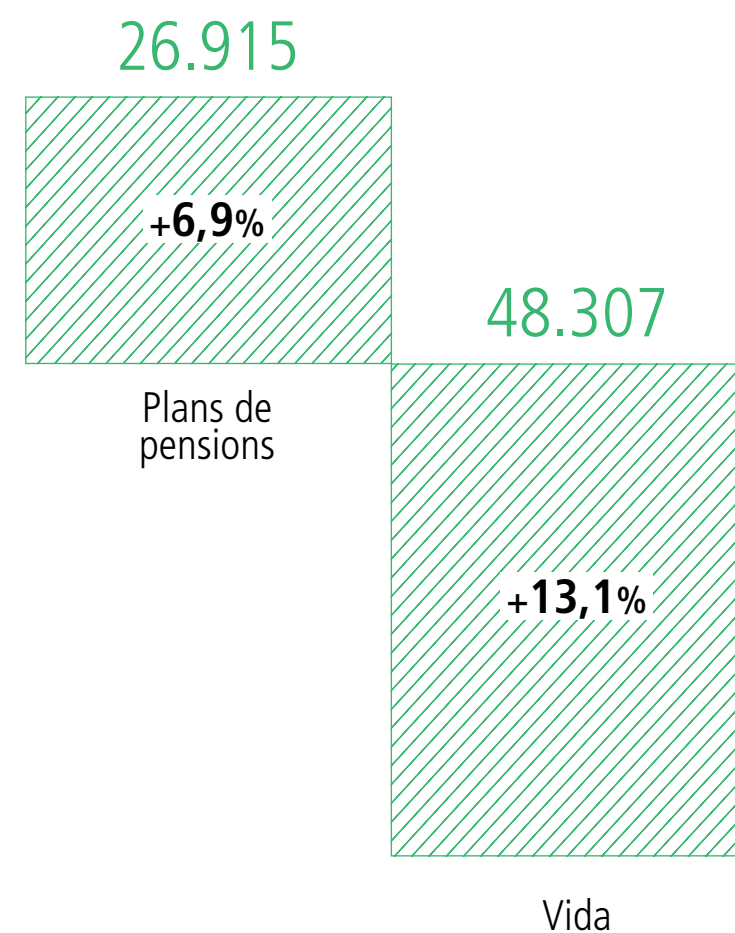
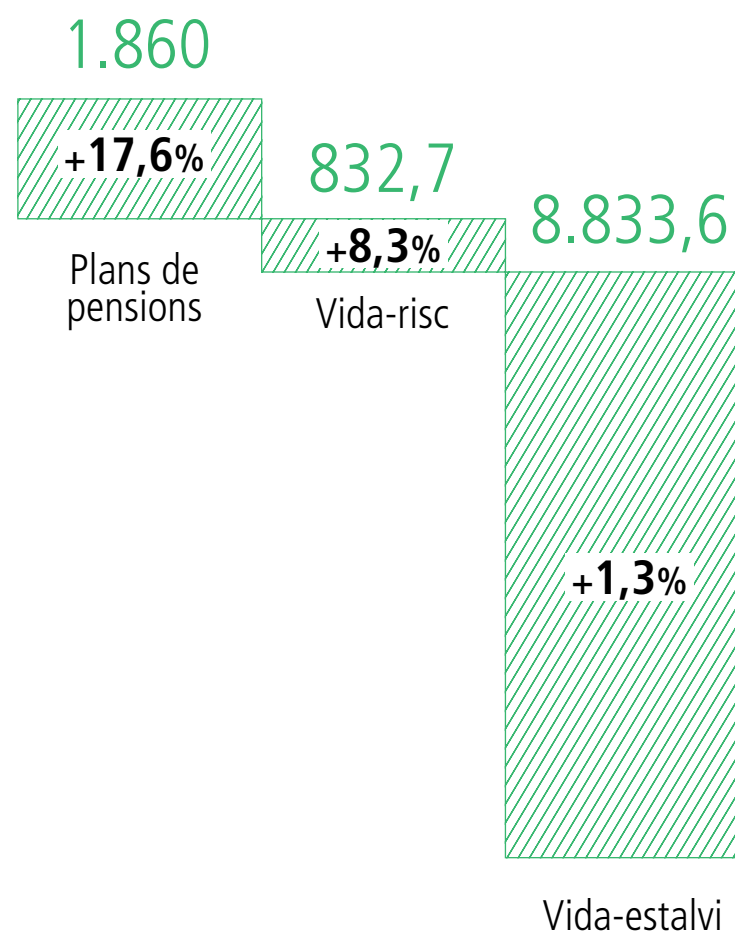
11.526
+4,1%

RECURSOS GESTIONATS

(EN MM€. VARIACIONS RESPECTE AL 2016)



75.221,8
+10,8%



Vida-estalvi, impuls al lideratge de VidaCaixa

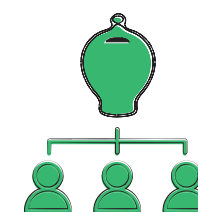
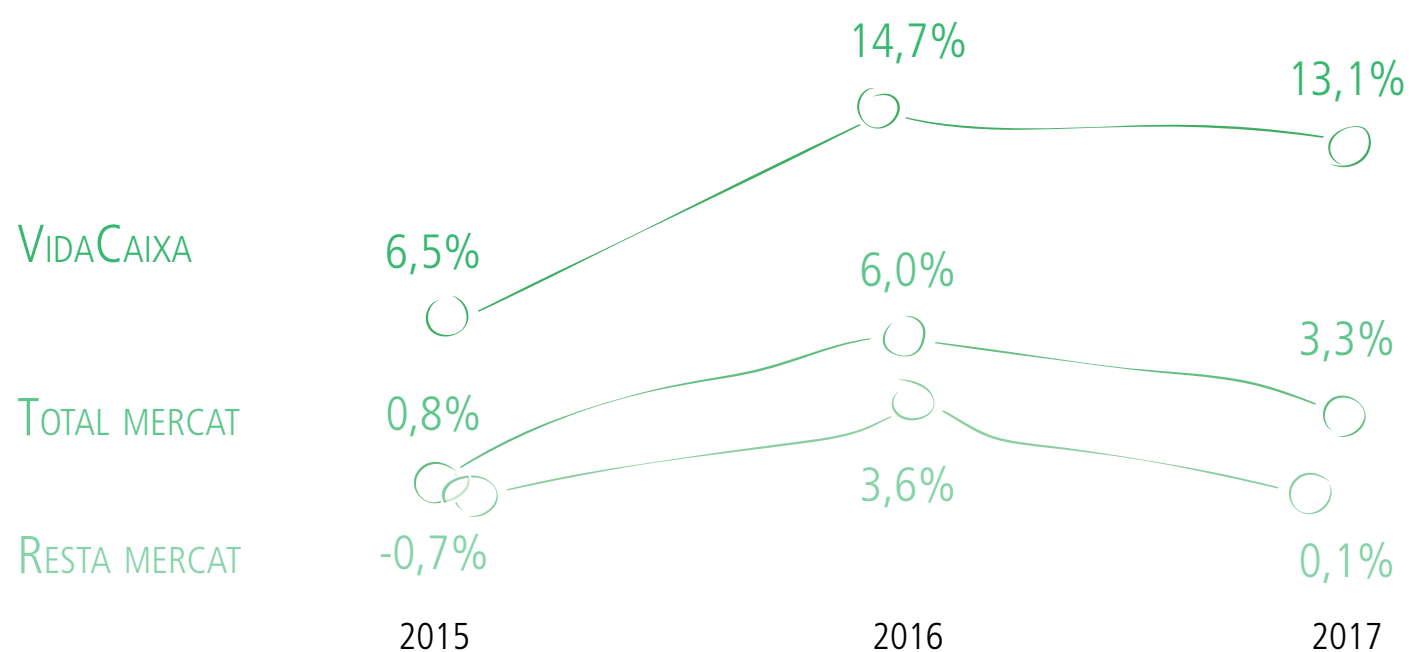
L'estalvi periòdic a llarg termini, juntament amb les aportacions a plans de pensions, han estat els motors de creixement de VidaCaixa el 2017. El negoci d'estalvi va suposar un volum de 10.693,6 milions d'euros en primes comercialitzades. Les aportacions periòdiques van arribar als 1.290 milions d'euros, un 26% més que el 2016.

La línia de negoci que va créixer més en l'exercici va ser la de plans de pensions. Van captar 1.860 milions en aportacions, un 17,6% més que fa un any¹. Les rendes vitalícies van arribar als 4.400 milions d'euros en primes. En el segment de col·lectius, les primes i aportacions van créixer un 5,3%, fins a arribar als 953,6 milions d'euros ■

¹ Descomptant l'efecte absorció del negoci de plans de pensions de Barclays.

EVOLUCIÓ DEL MERCAT D'ASSEGURANCES DE VIDA

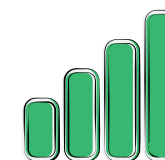
(% CREIXEMENT ANUAL DELS RECURSOS GESTIONATS)



Més de **925.000** clients estalvien de manera sistemàtica, un 8% més



CAIXABANK DESTÍ 2022, el pla de pensions **més venut** del mercat



15% de les noves **aportacions** a plans són **online**



Una gamma de **PLANS DE PENSIONS més senzilla** per facilitar l'estalvi



Les aportacions efectuades a través de canals digitals **es multipliquen per 3** des del 2015

Líders en plans de pensions

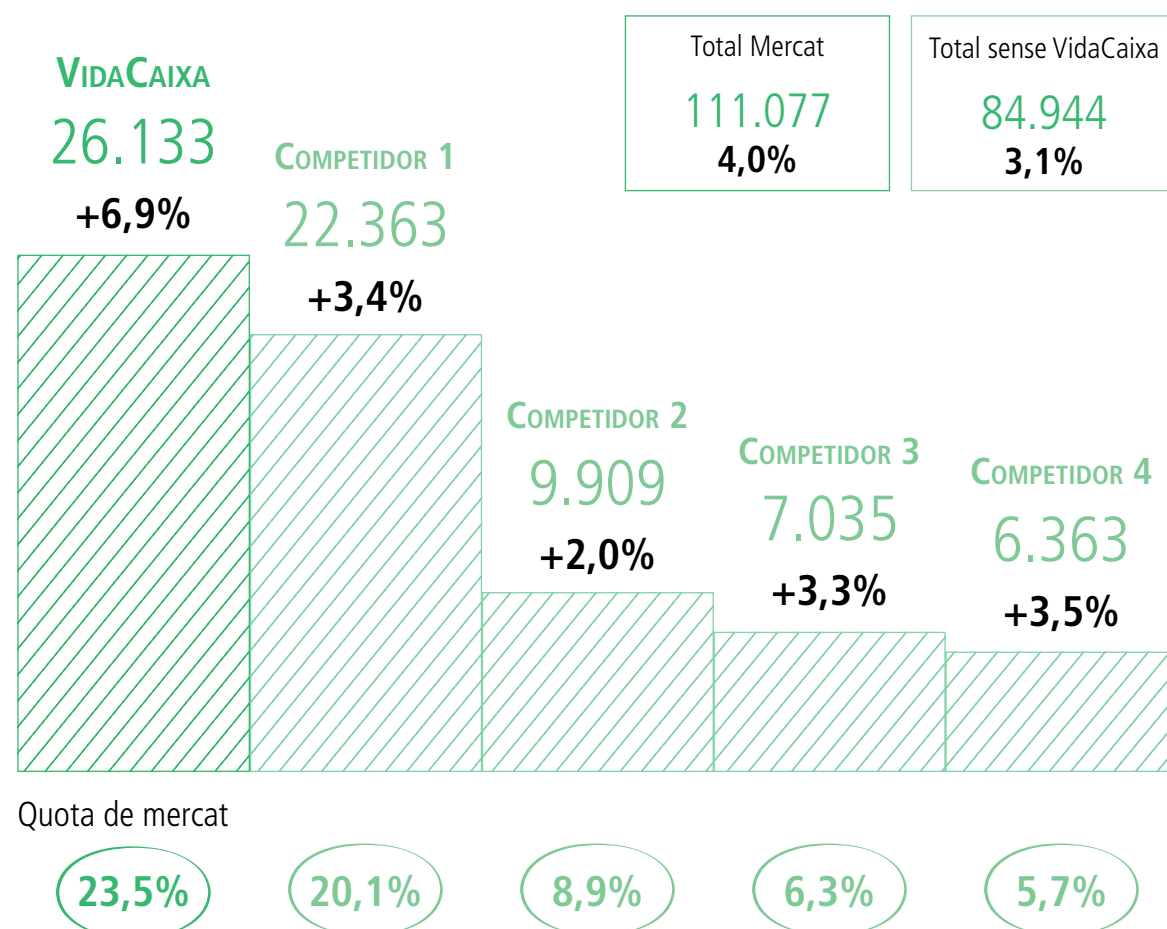
Amb una quota del 23,5%, VidaCaixa lidera el rànquing de plans de pensions i amplia la diferència respecte als seus competidors. El patrimoni gestionat ha crescut un 6,9% amb relació a l'any 2016. El sistema individual ha estat el motor del lideratge

de VidaCaixa en plans de pensions, fins als 17.354 milions d'euros en patrimoni gestionat, 18.145,4 milions d'euros si s'hi inclouen els EPSV. Aquesta xifra ha suposat un increment del 10,4% respecte a l'any anterior i s'ha doblat el creixement del mercat ■

RÀNQUING DE PLANS DE PENSIONS — TOTAL MERCAT

(PATRIMONI EN MM€. 4T TRIMESTRE 2017. VARIACIÓ RESPECTE A 4T TRIMESTRE 2016)

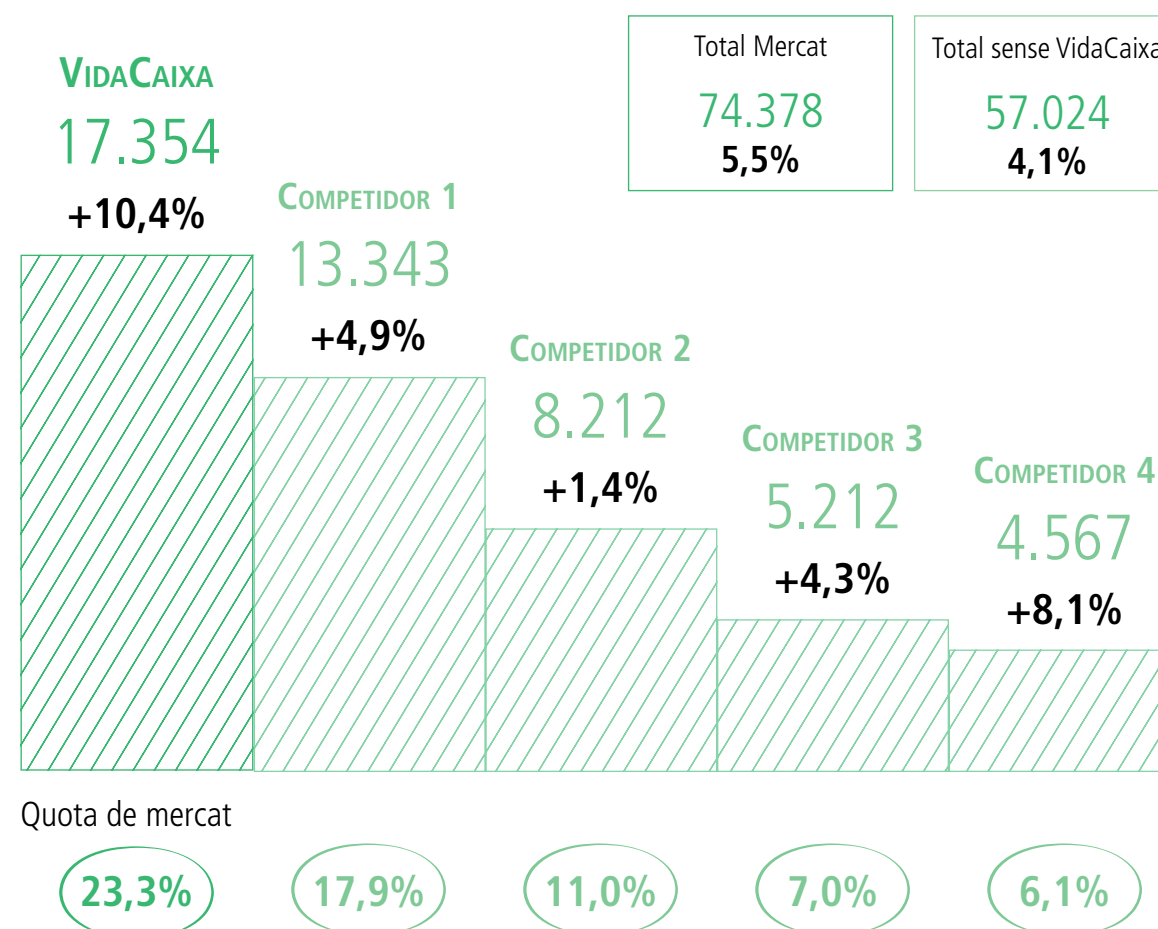
Font: Inverco



RÀNQUING DE PLANS DE PENSIONS — SISTEMA INDIVIDUAL

(PATRIMONI EN MM€. 4T TRIMESTRE 2017. VARIACIÓ RESPECTE A 4T TRIMESTRE 2016)

Font: Inverco



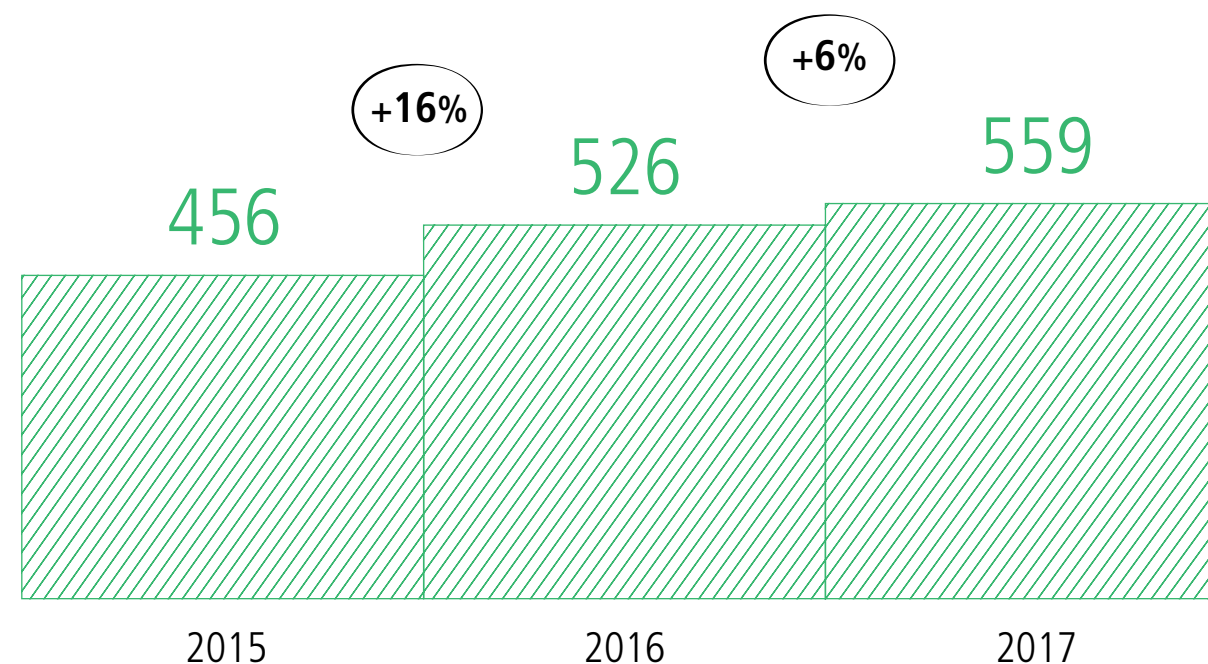
Vida-risc, creixement excepcional

VidaCaixa ha comercialitzat el 2017 un volum de 832,7 milions d'euros en primes vida-risc, un 8,3% més que l'any anterior. El segment de clients individuals acumula la meitat de les primes i ha experimentat un creixement del 6,3%, fins als 558,9 milions d'euros.

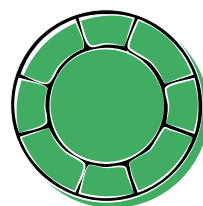
El segment d'empreses ha estat el que ha crescut més, un 12,5%, fins als 273,9 milions d'euros, impulsat per les solucions per a pimes, amb 77 milions d'euros en primes, un 29% més que el 2016 ■

PRIMES DE VIDA-RISC INDIVIDUAL

(EN MM€. VARIACIONS RESPECTE AL 2016)



NEGOCI D'EMPRESSES



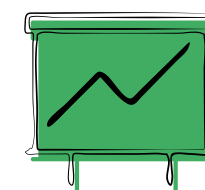
23,7%

de quota de mercat



274 MM

de primes captades



+13%

de creixement

VidaCaixa avança cap a un major assessorament dels seus clients, amb una cobertura integral dels seus riscos

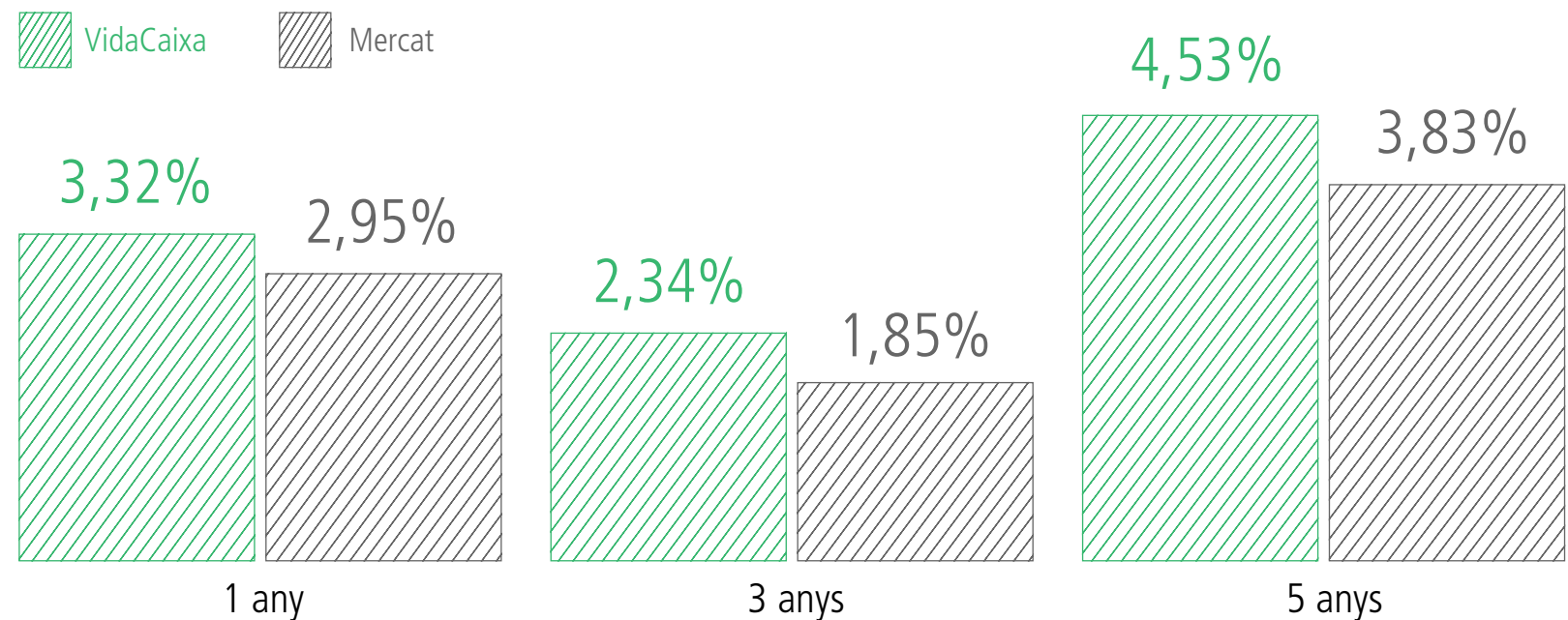
Gestió activa i discrecional per aconseguir rendibilitats superiors a les del mercat

La gestió activa de les inversions per part de VidaCaixa, juntament amb l'evolució favorable dels mercats, ha permès que la rendibilitat dels plans de pensions, tant durant l'any, com a 3 i a 5 anys, s'hagi situat un cop més per sobre de la del mercat.

Els plans de pensions de la gamma Destí han canalitzat gran part d'aquest estalvi i s'han convertit en un excel·lent vehicle d'inversió per als clients ■

RENDIBILITAT NETA DE PLANS DE PENSIONS INDIVIDUALS 2017

Font: elaboració pròpia a partir de les dades d'Inverco. No s'hi inclouen plans garantits.



Els plans de pensions de renda variable han aconseguit una rendibilitat mitjana del **9,23%** i els de renda variable mixta un **4,58%**

La gamma de CaixaBank Destí consolida el seu èxit en el mercat



Generació de valor, optimitzant l'impacte social i ambiental

Baròmetre de VidaCaixa: els jubilats d'avui trenquen estereotips

El Baròmetre "Retrat d'un jubilat a Espanya" realitzat per VidaCaixa en col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" aporta informació clau sobre com són i com es comporten els jubilats del nostre país.

VIUEN LA VIDA ACTIVAMENT

71% els agrada aprendre coses noves

78% dediquen el seu temps lliure a les seves aficions

26% fan de voluntaris

NO ES PREOCUPEN PELS DINERS

39% disposen d'altres ingressos que complementen la pensió

39% es va jubilar perquè havia estalviat prou

12% cobra més d'una pensió



SÓN JOVES

62,5 anys és l'edat mitjana de jubilació

50% es va jubilar de manera anticipada

SÓN TECNOLÒGICS I VIUEN CADA COP MÉS CONNECTATS

72% té ordinador

70% té *smartphone*

45% té *tablet*

70% utilitza WhatsApp i el

88% ho fa diàriament



ELS SEUS CONSELLS

74% recomana estalviar com més aviat millor

86% es cuiden i donen importància a l'alimentació i la salut

L'estudi es basa en la realització d'un total de 1.182 entrevistes representatives de l'univers per sexe, edat i regió. El marge d'error és de +/-2,91% sota el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$) i per a un interval de confiança del 95,5%.

ENLLAÇ

Nota de premsa Baròmetre de VidaCaixa



X Fòrum de Comissions de Control, la cita de referència per als professionals del sector

Sota el lema "Connectats al demà, mirant el futur de prop", la desena edició del Fòrum ha aplegat més de 350 membres de comissions de control del país. A través de diversos panels, les temàtiques de reflexió es van centrar en:

- L'evolució i incidència dels esdeveniments durant la dècada, des del punt de vista de les inversions.
- Els reptes de l'envelliment demogràfic i de l'allargament de la vida més enllà dels 100 anys.
- El valor de l'estalvi a llarg termini.
- Les oportunitats de canalitzar l'estalvi per a la jubilació a través de l'empresa, analitzades en l'estudi presentat per la Fundació Edad&Vida i VidaCaixa: "L'estalvi per a la jubilació a través de l'empresa" ■



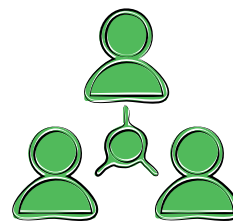
8,75 sobre 10,
la valoració més alta de
totes les edicions

ENLLAÇ

Estudi "L'estalvi per a la jubilació a través de l'empresa"

"L'ESTALVI PER A LA JUBILACIÓ A TRAVÉS DE L'EMPRESA".

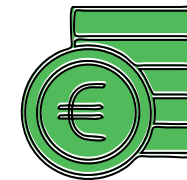
La implantació d'un model mixt que combini l'actual sistema de repartiment amb el desenvolupament d'un esquema de capitalització complementari a través de l'empresa, mantenint l'estructura demogràfica prevista per l'INE per al 2025, milloraria els principals indicadors macroeconòmics.



+8,5%
PIB



+2,2%
ocupació



+23%
taxa d'estalvi



+9,9%
índex de benestar

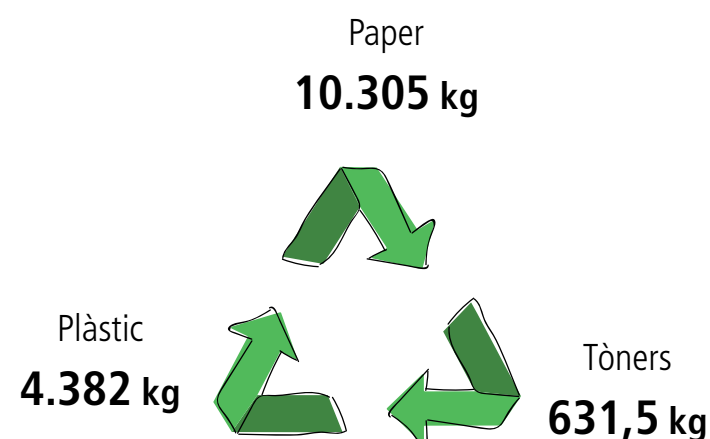
"L'estalvi per a la jubilació a través de l'empresa", estudi presentat per Edad&Vida i VidaCaixa guanyador del XII Premi Edad&Vida Higinio Raventós, realitzat per ICEA en col·laboració amb l'Institut Complutense d'Anàlisi Econòmica i la Universitat Complutense de Madrid.

Gestió ambiental, per reduir l'impacte en l'entorn

VidaCaixa està compromesa amb la disminució de la seva petjada ambiental. En aquest sentit, disposa de la seva pròpia política mediambiental, que centra la seva actuació en tres àmbits: l'eficiència en el consum de recursos naturals i la reducció de les emissions, la sensibilització ambiental dels seus empleats i la disminució dels residus.

El 2017, VidaCaixa ha aconseguit resultats molt positius en el seu objectiu de reduir consums i residus. Entre les mesures dutes a terme destaquen: la sensibilització dels empleats en un ús més racional del paper, l'aigua i l'energia; un major esforç pel reciclatge, i l'aposta pel consum d'energia elèctrica provinent de fonts renovables o de cogeneració ■

RECOLLIDA I TRACTAMENT



CONSUMS PER EMPLEAT



MÉS INFORMACIÓ

Reducció de consums



Obra Social "la Caixa", compromesos amb les persones i la societat

La Fundació Bancària "la Caixa", presidida per Isidre Fainé i dirigida per Jaume Giró, va incrementar el 2017 el pressupost per a la seva Obra Social fins als 510 milions d'euros. El desenvolupament de programes socials focalitzats en els grans reptes actuals, com l'atur, la lluita contra l'exclusió o l'accés a l'habitatge, segueix concentrant bona part dels esforços. El gruix de la inversió, el 60% del pressupost, es destina al desenvolupament de programes socials i assistencials; l'apartat cultural i del coneixement acapara el 15% de la inversió, i la recerca d'excel·lència, el 25% ■



61.400 nens i nenes en situació de pobresa atesos

23.600 llocs de treball per a persones en risc d'exclusió social

33.000 habitatges socials

ENLLAÇ

Obra Social "la Caixa"



Annexos

- 31** Cobertura i abast
Canals de diàleg amb els grups d'interès
- 32** Materialitat i consulta amb empleats i clients
- 33** Evolució dels principals indicadors econòmics i sectorials
- 35** Comitè d'Auditoria i Control
- 36** Comitè de Nomenaments i Retribucions
Comitè de Direcció
- 37** Activitats de #VidaCaixa_Amb Tu
Perfil de les nostres persones
- 38** Formació
- 39** Selecció Futur
- 40** Productes i accions disponibles a través de
Línia Oberta CaixaBank el 2017
- 41** Reducció de consums



Cobertura i abast

En aquest informe, la informació legal, econòmica i financera de la Companyia es presenta complementada amb aspectes socials, mediamambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa de VidaCaixa, dels seus resultats i de la seva resposta als seus grups d'interès.

En el procés d'elaboració d'aquest informe se n'ha definit clarament la cobertura i l'abast, tot donant prioritat a la informació considerada material i incloent-hi tots els esdeveniments significatius que han tingut lloc l'any 2017, sense ometre informació rellevant per als grups d'interès de la Companyia.

La informació recollida es refereix fonamentalment a l'any 2017, però inclou també, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, dades d'anys anteriors per facilitar que els lectors es puguin formar una opinió més àmplia sobre l'evolució de VidaCaixa. És per això que l'informe conté taules i gràfics, amb l'objectiu de facilitar-ne la comprensió. A més s'ha evitat, en la mesura del possible, l'ús de tecnicismes el significat dels quals pugui ser desconegut per als grups d'interès.

TORNAR A

Canals de relació amb el client

Canals de diàleg amb els grups d'interès

El diàleg liderant l'estratègia

L'estratègia de VidaCaixa té com a motor principal la integració del diàleg en els seus múltiples canals de comunicació, a fi d'aconseguir una gestió efectiva amb els seus grups d'interès –accionista, empleats, clients, proveïdors, societat i medi ambient.

Canals per al diàleg

Accionista

- Representació en els Òrgans de Govern.
- Col·laboració i comunicació fluida entre les àrees de Responsabilitat Social Corporativa.

Clients

- Xarxa d'oficines de CaixaBank.
- Enquestes telefòniques sobre satisfacció.
- Oficina d'Atenció al Client.
- Call Center.
- Cartes i trucades al Director.
- Portal web corporatiu.
- Trobades Futur amb clients dels segments de particulars i empreses.
- Xarxes Socials corporatives.
- Blog de VidaCaixa.

Empleats

- Enquestes periòdiques de satisfacció.
- Intranet corporativa i comunicats corporatius.
- Quadre de Comandament Integral (QCI) i Quadre de Comandament Personal (QCP).
- Convenció anual de directius.
- Formació a la línia intermèdia.
- Reunions i trobades presencials amb la Direcció.
- Reunions amb canals bancasseguradors.
- Aulaforum, plataforma de formació virtual.
- Newsletter.
- Bústia de suggeriments.

Societat i medi ambient

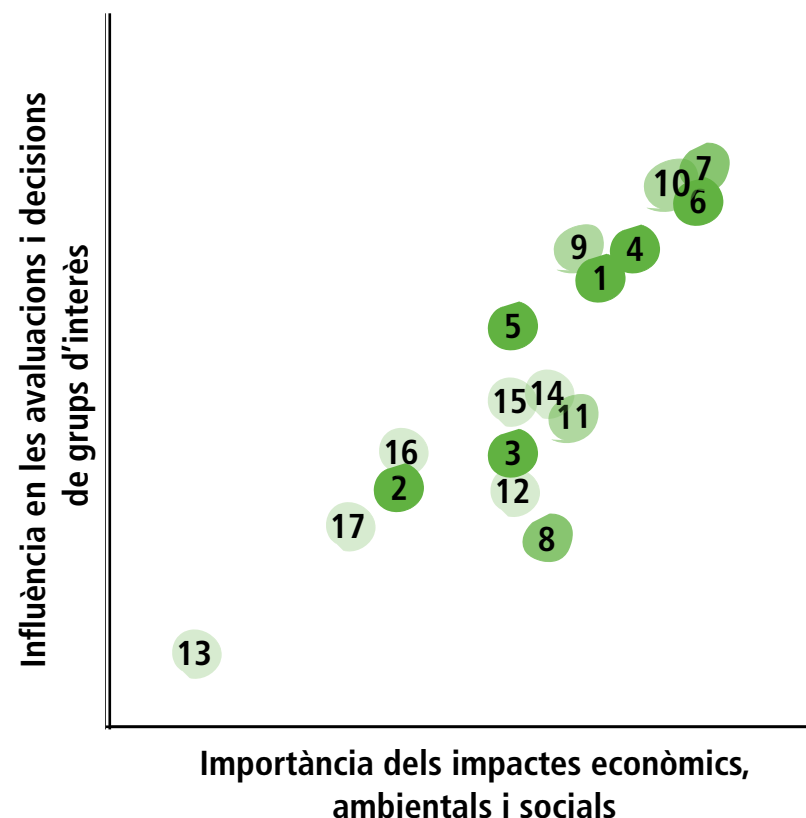
- Retorn.
- Participació en institucions del sector de l'assegurament i la previsió social i de la Responsabilitat Social Corporativa.
- Participació en fòrums i conferències i enviament de notes de premsa i comunicats als mitjans de comunicació.
- Contactes amb els gestors de les inversions.

Materialitat i consulta amb empleats i clients

Per identificar els temes rellevants, VidaCaixa ha efectuat un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability i en GRI Standards, que ha consistit en:

- La revisió d'altres informes anuals a nivell nacional i internacional per extreure'n els afers rellevants del sector assegurador. S'han estudiat les empreses del sector financer, assegurances i de previsió social, així com els principals referents competitius de VidaCaixa. A més, s'han pres en consideració els informes elaborats per l'accionista de la Companyia, CaixaBank.
- La consulta a empleats de VidaCaixa a través d'una enquesta *online*.
- La consulta a clients de VidaCaixa a través d'una enquesta *online*.
- Actualització de la matriu de materialitat de la Companyia.

MATRIU DE MATERIALITAT



Clients

1. Informació clara i transparent.
2. Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
3. L'accessibilitat als productes d'assegurament.
4. La qualitat dels productes i serveis.
5. La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies.
6. La satisfacció dels clients.

Accionistes

7. Bon Govern i ètica empresarial.
8. Valor per a l'accionista.

Empleats

9. El benestar dels empleats i el seu desenvolupament professional.
10. Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
11. Model de negoci i estratègia corporativa.

Societat i medi ambient

12. Diàleg amb els grups d'interès.
13. Accions per reduir l'impacte en el medi ambient.
14. Inversió Socialment Responsable.
15. Les accions en benefici de la societat (acció social, educació financera...).
16. Millora de la cultura financera.
17. Selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.

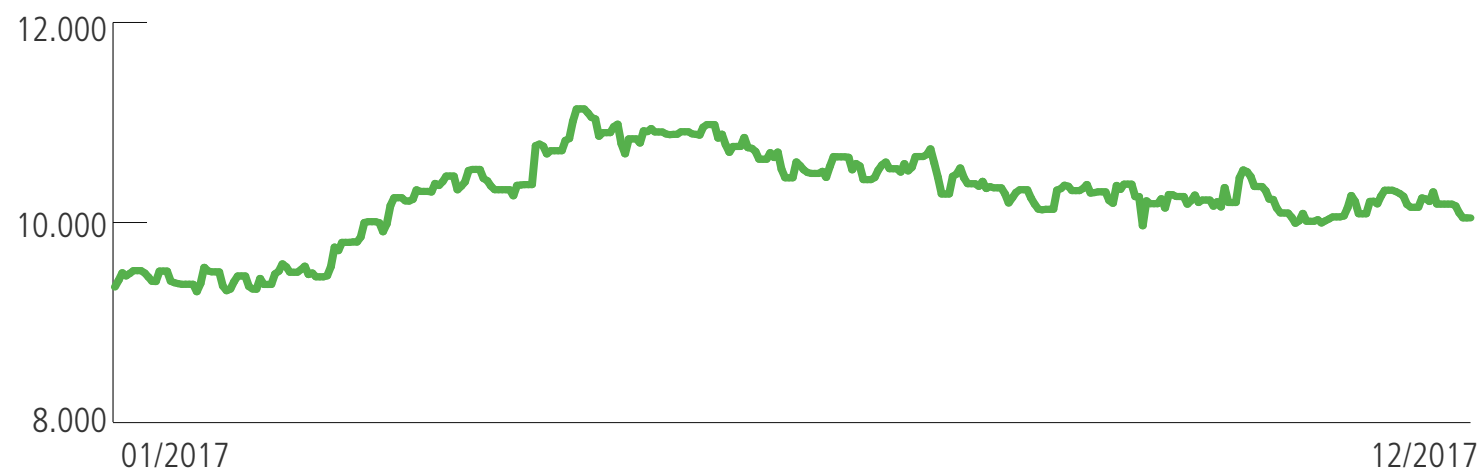
TORNAR A

Canals de relació amb el client

Evolució dels principals indicadors econòmics

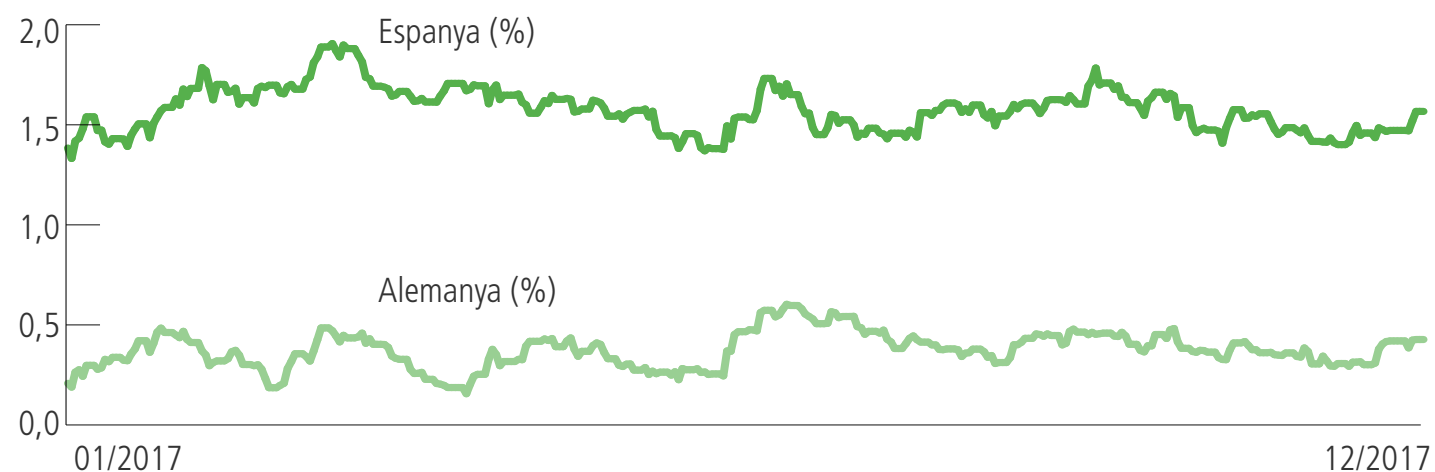
Evolució de l'IBEX 35

L'IBEX 35 finalitza el 2017 en els 10.044 punts, amb una revaloració anual del 7,4%, que suposa la rendibilitat anual més gran des del 2013.



Evolució del deute públic a 10 anys, Espanya-Alemanya

L'escenari de tipus d'interès es manté a nivells baixos. El Bo espanyol a 10 anys ha tancat l'any a l'1,57%, la qual cosa significa un increment de 18 punts bàsics.



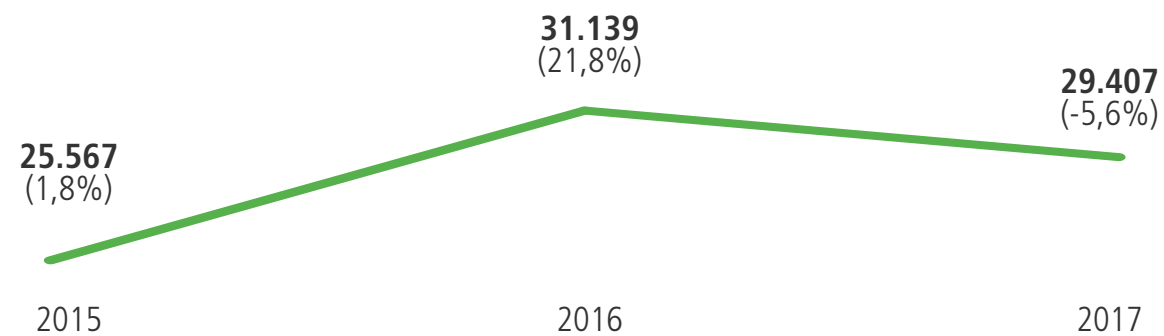
TORNAR A
Entorn econòmic



Evolució dels principals indicadors sectorials

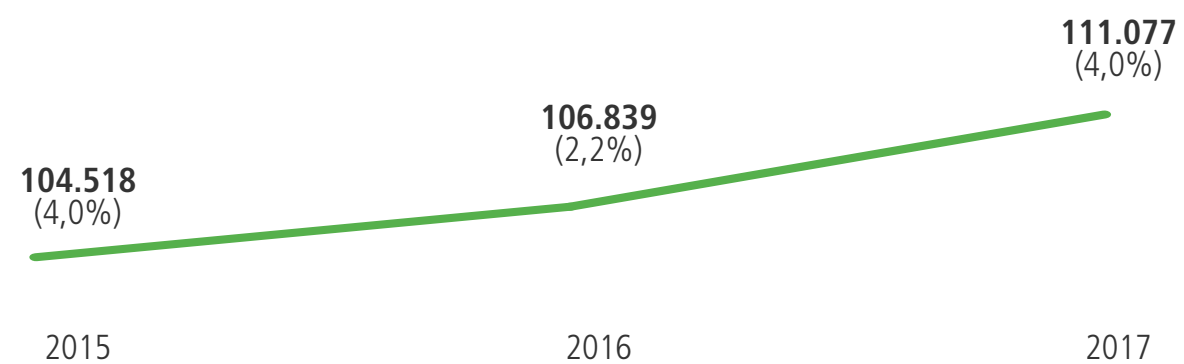
Evolució de les primes d'assegurances de vida

(En MM€. % de creixement anual)



Patrimoni de Plans de Pensions

(En MM€. % de creixement anual)



[TORNAR A](#)
Entorn econòmic



Comitè d'Auditoria i Control

El 2017 s'han dut a terme 7 reunions del Comitè d'Auditoria i Control. En data 20 de juliol de 2017, es va nomenar el Sr. Jaime Gil Aluja com a President del Comitè d'Auditoria i Control. Les funcions del Comitè d'Auditoria i Control són les següents:

- Informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que hi plantegin els accionistes en matèria 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 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, hauran 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 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 legislació sobre auditoria de comptes.

- Emetre anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en el qual s'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.

President	Sr. Jaime Gil Aluja
Vocal	Sr. Miquel Valls Maseda

TORNAR A

Govern corporatiu

Comitè de Nomenaments i Retribucions

El 2017 s'han dut a terme 7 reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions.

Les principals funcions de l'òrgan 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 dels restants.

- 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 les altres condicions contractuals dels consellers executius, i vetllar per la seva observança.

President	Sr. Miquel Valls Maseda
Vocal	Sr. Javier Ibarz Alegría Sr. Jaime Gil Aluja

Comitè de Direcció

El 2017 no s'han produït canvis amb relació als seus membres i funcions.

Vicepresident Executiu - Conseller Delegat

Sr. Tomás Muniesa

Director General

Sr. Javier Valle*

Sotsdirectors Generals

Sr. Ernesto Moreno (Inversions)
Sr. Jordi Arenillas (Economicofinancera)
Sr. José Antonio Iglesias (Comercial)
Sr. Jorge Nicolau (Mitjans)

Directors

Sra. May Plana (Auditoria Interna i Assessoria Fiscal)
Sr. Pablo Pernía (Jurídica i Compliment Normatiu)

Secretari del Comitè de Direcció: Sr. Pablo Pernía

* Nomenat amb data d'efectes 30 de gener de 2018. El Sr. Antonio Trueba cessa en les seves funcions amb data d'efectes 1 de juliol de 2017.

Activitats de #VidaCaixa_Amb Tu

Activitats a “M’implico amb el meu equip”

- S’ha millorat la qualitat directiva incorporant un indicador específic de lideratge per a *managers*.
- S’ha posat en marxa un programa intern de desenvolupament directiu i s’ha creat el Portal del Manager per facilitar-ne les gestions.
- S’ha realitzat l’enquesta de clima laboral, millorant la participació i els resultats d’anys anteriors.

Activitats a “Ajudo a construir”

- S’ha llançat la nova Intranet col·laborativa, amb noves i millorades funcionalitats, que permeten una comunicació multidireccional i la creació d’espais col·laboratius per a la gestió de projectes.
- S’han nomenat 70 ambaixadors per transmetre la nova cultura de VidaCaixa.
- S’ha obert la possibilitat a tots els empleats de postular-se per participar en algun dels projectes estratègics per al període 2017-2018.
- S’ha consolidat l’avaluació transversal dels empleats per part d’altres equips amb els quals han col·laborat en projectes.

Activitats a “Treballo de manera àgil”

- S’ha millorat la conciliació amb noves mesures de flexibilitat horària i de mobilitat funcional.
- S’ha millorat l’eficàcia en l’ús del temps, posant èmfasi en una major racionalitat en l’enviament d’e-mails i en la gestió de les reunions.

Activitats a “Impulso la ideació i el canvi”

- S’han identificat coneixements clau per donar resposta als reptes de futur.
- S’han multiplicat per dos les hores de formació *online* respecte al 2016.
- S’han incorporat 48 persones, de manera que la plantilla de VidaCaixa ha quedat integrada per un total de 521 professionals.
- S’ha consolidat el comitè de talent.
- Més de 80 persones han participat a Innovida i en el programa de formació en innovació.

Activitats a “Penso sempre en el client”

- Per tal de ser a prop del client, s’han promogut les escoltes al Contact Center i la visita a oficines de CaixaBank per part d’empleats de VidaCaixa.

Perfil de les nostres persones

Persones	2016	2017
Plantilla		
Nre. total de persones en plantilla	502	521
Distribució per gènere		
Nre. total d’homes	215	232
Nre. total de dones	287	289
Tipus de contracte		
Nre. total de persones amb contracte fix o indefinit a temps complet (homes)	212	227
Nre. total de persones amb contracte fix o indefinit a temps complet (dones)	283	287
Promoció interna		
Nre. total d’homes promocionats internament	21	10
Nre. total de dones promocionades internament	35	25

TORNAR A

Un gran equip implicat

Formació

Escola de Previsió VidaCaixa

Aquesta iniciativa ordena la formació en tres nivells: estàndard, que és obligatori per a totes les persones incorporades de nou a VidaCaixa; el diploma expert en estalvi i previsió, reconegut amb crèdits universitaris per la UPF i que ha arribat a la seva 4a edició; i avançat, el qual es troba en desenvolupament i implicarà la realització d'un projecte d'investigació sobre temes relacionats amb la previsió i que estarà tutoritzat per una universitat.

Formació a la xarxa de vendes

Una formació que busca potenciar les habilitats comunicatives dels *speakers* en les trobades Jubila't Amb Mi i Trobades Empresa, en les quals es reflexiona amb els clients sobre la importància de la preparació i planificació de la jubilació.

Escola de Vendes

Buscar l'excel·lència de la xarxa comercial de VidaCaixa mitjançant una manera de treballar homogènia per a tota la Direcció de Vendes. El 2017, s'ha aprofundit en el desenvolupament de les competències i les tècniques per maximitzar la influència de la xarxa comercial. Tot això sota un abast teòric de Behavioral Economics. Tots els participants que hagin superat els mòduls que integren l'Escola obtindran la Certificació i el Diploma del programa de l'escola de negocis ESIC.

Formació al canal CaixaBank

Entre les iniciatives desenvolupades el 2017, cal destacar:

- S'han efectuat un total de 15 programes formatius per a empleats de CaixaBank, arribant a més de 60.000 impactes (2 per empleat), amb una valoració mitjana de 9,3 sobre 10.
- S'han dut a terme els programes formatius d'acollida per a noves incorporacions de CaixaBank (CaixaBank Experience) i Gestors de Banca Premier (Welcome Premier).
- S'ha impartit el postgrau de Banca Empreses, amb el focus en l'assessorament en les nostres solucions de risc i de previsió.
- S'ha impartit un curs d'assegurances en col·laboració amb ICEA i la UB a Gestors de Negoci, que s'ha finalitzat amb el Negociopoly.
- S'han impartit en *streaming* 5 notes formatives a Banca Privada i un curs d'un dia complet sobre Planificació de la Jubilació.
- Continuem treballant a potenciar les habilitats comunicatives dels formadors interns per tal de millorar la seva eficiència.

Formació VidaCaixa	2016	2017
Hores de formació		
Nre. total d'hores de formació <i>online</i>	22.704	51.303
Nre. total d'hores de formació presencial	11.644	11.237
Nre. total d'hores de formació impartides a dones	19.262	35.197
Nre. total d'hores de formació impartides a homes	15.086	27.343

TORNAR A

Un gran equip implicat

Selecció Futur

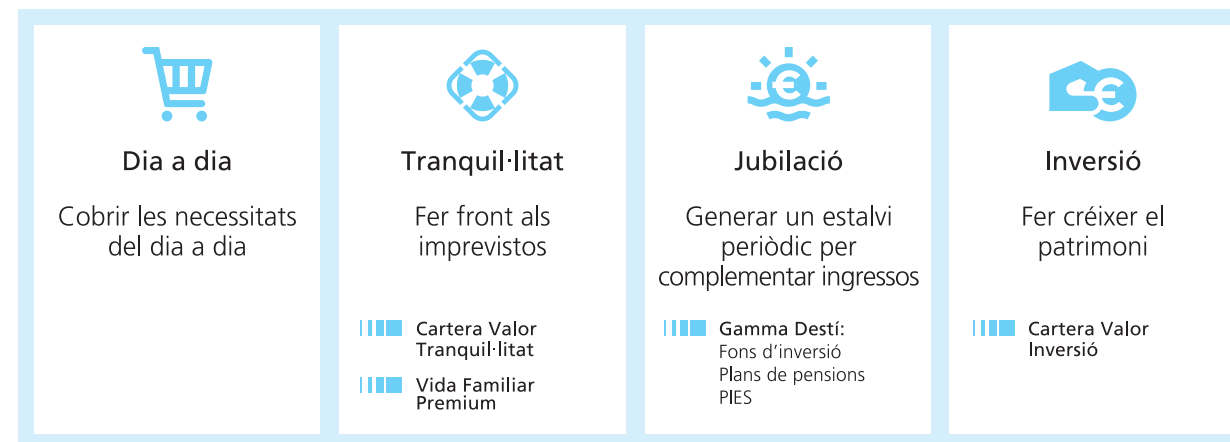
Selecció Futur s'adapta a l'entorn, evoluciona en el temps i posa el seu focus en el client. Els productes que integren Selecció Futur són:

Vida Familiar Premium. És una assegurança de vida de protecció global de l'assegurat davant un seguit de circumstàncies que poden afectar la seva vida –malalties greus, invalidesa absoluta i permanent, o defunció– que li permet tenir cura de la seva família, els seus estalvis i el seu negoci.

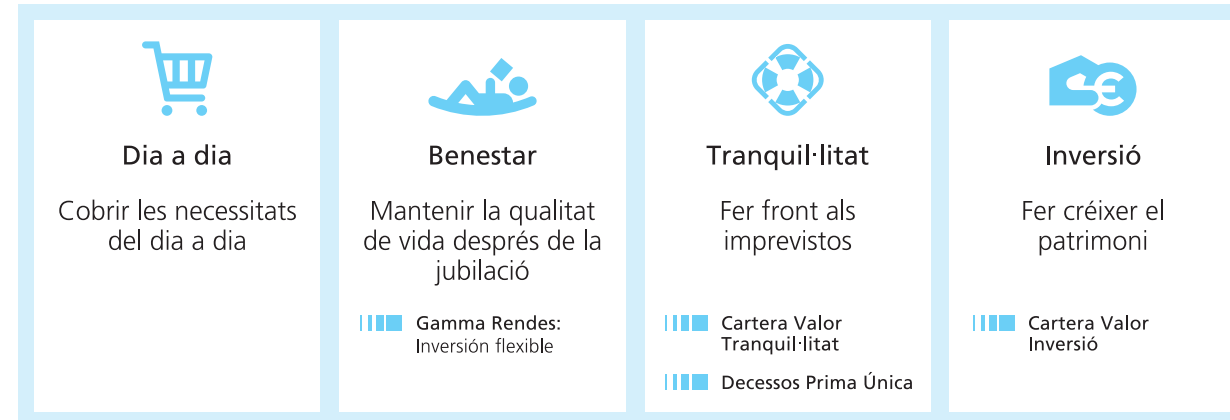
Gamma Rendes Inversió Flexible. Aquesta solució de disposició combina dos objectius d'estalvi en un mateix producte: assegurar un complement d'ingressos durant la jubilació de manera vitalícia a través d'una cartera de renda fixa i maximitzar el capital de defunció a través d'una cartera gestionada.

PIES Destí. Aquest Pla Individual d'Estalvi Sistemàtic manté la filosofia d'inversió de tota la gamma Destí, que inclou també plans de pensions/EPsV. Disposa d'un pla d'inversió definit que s'adapta al perfil de risc més racional segons l'horitzó temporal. A més, proporciona un capital en cas de defunció i ofereix avantatges fiscals si es transforma en renda vitalícia.

Acumulació



Disposició



■■■ Selecció Futur



Protecció

■■■ Pack multiAssegurances Premier

Productes i accions disponibles a través de Línia Oberta CaixaBank el 2017

El 2017 es continua apostant per l'homogeneïtzació de l'operativa a Línia Oberta web i mòbil, amb la incorporació de la possibilitat de realitzar aportacions extraordinàries als PIES de la Gamma Destí i a les carteres contractades de PIES Flexible. A més, s'ha incorporat el primer producte sota el paraigua d'ImaginBank, l'assegurança imagin&Préstec, vinculada a la contractació d'un préstec preconcedit en aquest canal.

Entre altres possibilitats, s'han incorporat eines per facilitar la contractació de plans de pensions a través d'un recomanador i s'han dut a terme millores en els processos de contractació i les consultes ja existents.

Vida-risc	Vida Familiar SEVIAM Obert Assegurança imagin&Préstec	Contractació Contractació amb Qüestionari Salut Digital Contractació amb Qüestionari Salut Digital per R2B Desistiment (30 primers dies) No renovació a venciment Duplicat de documentació Seviam Préstec Abonament Immediat en contractació directa i R2B Mapa de protecció Model d'assessorament A Mida TIME en web
	Assegurança convenis	Contractació Modificació nombre assegurats
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	Contractació Compte Caixa futur-PIES en web, mòbil i R2B Contractació Compte Caixa futur-AIELT en web, mòbil i R2B Aportacions periòdiques i extraordinàries a Compte Caixa futur-PIES i Compte Caixa futur-AIELT en web, mòbil i R2B Aportació extraordinària a Pla Futur Flexible - PIES en web i R2B Aportació extraordinària a PIES Destí en web i R2B Aportació extraordinària a Pla d'Estalvi Assegurat en web i mòbil Consulta PIES Estrella en web i mòbil Consultes de les Rendes Vitalícies Desistiment (30 primers dies) Sol·licitud de rescat total Sol·licitar duplicat de documentació Consulta
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 Contractació del PlanCaixa Tàndem a través de R2B Consulta CABK Tranquil·litat 1% PPA Consulta CaixaBank Doble Tranquil·litat Accés al simulador de jubilació (també al Portal de CaixaBank) Accés a la Calculadora d'Estalvi Nou simulador que ajuda a triar el pla o EPSV que millor s'adapta als clients Nou catàleg de plans i EPSV en web i mòbil Comparador de Plans en web Consulta de rendibilitats històriques Canvi compte vinculat en web Designació beneficiaris en web Gestió de renda financera en web Procés Fes-te Client a través de R2B
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control

TORNAR A

Canals de relació amb el client

Reducció de consums

		2017	Variació 2017-2016
Consums			
Aigua			
Total aigua consumida	Metres cúbics	1.629,11	-54,94
Total aigua consumida per empleat	Metres cúbics/empleat	3,35	-0,35
Període anterior Aigua	Metres cúbics	1.684,05	N/A
Variació en el consum d'aigua (%)	Percentatge	-3%	N/A
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries)			
Total energia elèctrica consumida	Quilowatts	984.954,29	-48.018,00
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o de cogeneració	Quilowatts	488.537,33	63.985,72
Total energia elèctrica consumida per empleat	Quilowatts/empleats	2.022,49	-246,28
Període anterior Electricitat	Quilowatts	1.032.972,29	N/A
Variació en el consum d'energia elèctrica (%)	Percentatge	-5%	N/A
Paper			
Total paper consumit (1 paquet de folis = 2,5 kg)	Quilograms	10.305,00	-5.360,00
Total paper consumit per empleat	Quilograms	21,37	-11,50
Gestió i reciclatge de residus			
Total paper i cartró	Quilograms	10.905,00	-352,00
Total cartutxos de tòner	Quilograms	631,50	-255,50
Total plàstic	Quilograms	4.382,00	550,50
Total residus elèctrics i electrònics	Quilograms	353	-197,00

Si ens vol fer arribar cap comentari o dur a terme qualsevol consulta sobre aquest informe, posem a la seva disposició l'adreça següent: vidacaixa@vidacaixa.es

Sobre les imatges. Les il·lustracions que acompanyen les imatges de la portada i les portades interiors han estat elaborades per Mercè Godàs. Les següents imatges de l'Informe Anual Integrat 2017 de VidaCaixa es troben en llicència CC a unsplash.com: 1 i 42 (Barrel On), 3 (Annie Spratt), 5 (Julian Paul), 8 (Kelly Brito), 9 (Ial Schneider), 10 (Dawid Sobolewski), 11 (Nicolai Berntsen), 12 (Ben White), 14 (Adrihani Rashid), 16 (rawpixel.com), 18 (Lotte Meijer), 20 (Galen Crout), 21 (Timo Stern), 25 (Jenn Evelyn-Ann), 26 (Kelly Sikkema), 28 (Alesia Kazantceva), 30 (Paola Chaaya).

