



*Memoria de actividades 2018*

## ÍNDICE

### VIDACAIXA

*La mayor compañía de seguros del país*

- + Carta del Presidente
- + Principales hitos en 2018
- + Líder del sector asegurador en España
- + CaixaBank, líder en banca minorista ibérica
- + CaixaBank tiene como misión contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad
- + Historia de VidaCaixa

### INVERSIÓN SOSTENIBLE

*Líderes en inversión socialmente responsable en España.*

- + Otros premios y reconocimientos

### BUEN GOBIERNO

*Gestión basada en los valores corporativos, la ética y la transparencia*

- + Comité de Auditoría y Control
- + Comité de Nombramientos y Retribuciones
- + Comité de Dirección

### RIESGO Y SOLVENCIA

*Sistema de gobierno, control y gestión del riesgo*

### TRANSPARENCIA

*Mejorando las buenas prácticas de información comercial a los clientes*

### PERSONAS, FORMACIÓN E INNOVACIÓN

*Una cultura corporativa para una organización ágil, innovadora y transversal*

- + #VidaCaixa\_Contigo
- + Innovida
- + Formación

### SOLUCIONES DE AHORRO Y PREVISIÓN SOSTENIBLES PARA LOS CLIENTES

*Una gama de soluciones amplia y flexible para cada necesidad*

- + Protección para las personas y previsión universal para mantener la calidad de vida en la jubilación

### CALIDAD Y OPERACIONES

*Focalizados en el servicio al cliente y a la red*

- + Experiencia del cliente, excelencia operacional y satisfacción

### CANALES DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

*Accesibilidad, diálogo y respuestas responsables*

- + Productos y acciones disponibles a través de CaixaBankNow en 2018

### EDUCACIÓN FINANCIERA

*Promoviendo una cultura a favor del ahorro de nuestros clientes*

- + XI Foro de Comisiones de Control
- + Barómetro de VidaCaixa

### RESULTADOS

*VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España.*

- + Líderes en recursos, primas y aportaciones
- + Líderes en el mercado de vida
- + Líderes en ahorro a largo plazo
- + Entorno: Evolución de los principales indicadores económicos
- + Entorno: Evolución de los principales indicadores sectoriales

## Carta del Presidente

En 2018 VidaCaixa ha continuado su excelente trayectoria de crecimiento, cerrando el año con unos resultados muy satisfactorios y cumpliendo con éxito los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2015-2018.

En 2018, Naciones Unidas reconoció a VidaCaixa con la máxima calificación en sostenibilidad, convirtiéndonos en la primera y única entidad del país que, como aseguradora y gestora de fondos de pensiones, obtiene un A+ por la gestión responsable de sus inversiones. Se trata de la puntuación más alta de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, la mayor iniciativa mundial destinada a promover la gestión sostenible de las inversiones.

Llevamos años demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad: el 100% de nuestros activos se analiza bajo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG). Este esfuerzo continuado por mantener una estrategia de inversión que cumpla con los mejores estándares de transparencia, buen gobierno, protección de derechos humanos y laborales y protección del medio ambiente es precisamente lo que ha hecho posible este reconocimiento. Es destacable, además, que esta gestión responsable de las inversiones es totalmente compatible con obtener una rentabilidad superior: el rendimiento de los planes de pensiones de VidaCaixa se sitúa, tanto en horizontes

de medio como de largo plazo, sistemáticamente por encima de la media del mercado.

VidaCaixa se consolida como la primera aseguradora del país, con casi 84.000 millones de euros en activos bajo gestión y un volumen de primas y aportaciones de más de 10.700 millones de euros en 2018. Revalidamos nuestro liderazgo tanto en seguros de vida (con un 28,4% de cuota de mercado) como en planes de pensiones (con un 24,1% del total de patrimonio). Este excelente posicionamiento se refleja también en la cuenta de resultados: el beneficio neto consolidado se eleva hasta los 662,7 millones de euros, un 4,5% más que hace un año.

Nos enorgullece poder decir que más de 5,2 millones de clientes en España y Portugal confían en VidaCaixa. Nuestro compromiso está con ellos y ellas. Empezamos el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 con la ilusión de continuar creciendo y sumando éxitos a todo un siglo dedicado a ayudar a las personas a proteger su calidad de vida y a preparar su jubilación. Estoy convencido de que gracias al gran equipo que forma VidaCaixa y a nuestra apuesta por la digitalización, la excelencia en el servicio y el asesoramiento, podremos seguir siendo un referente de calidad y confianza para nuestros clientes.

**Gonzalo Gortázar**  
Presidente de VidaCaixa



## Principales hitos en 2018

VidaCaixa consolida su posición como primera aseguradora del país y consigue la máxima puntuación de Naciones Unidas por su inversión sostenible



### Responsabilidad y excelencia

Primera y única aseguradora y gestora de pensiones en España con la máxima puntuación de Naciones Unidas por su inversión responsable



Considera para el 100% de sus activos los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo

Adheridos a Climate Action 100+

528 empleados



### Resultados

662,7 MM€  
de beneficio neto  
+4,5% respecto a 2017

MÁS DE 5,2 MM  
de clientes\*  
+10,1% respecto a 2017

MARGEN DE SOLVENCIA

999 MM€  
Capital excedente 2018  
150% sobre el capital requerido



### Cifras de negocio

LÍDERES EN SEGUROS DE VIDA Y PLANES DE PENSIONES

28,4% del total de primas  
24,1% del patrimonio en planes en España

LA ENTIDAD ASEGURADORA QUE MÁS RECURSOS GESTIONA

83.996 MM€\*  
+11,7% respecto a 2017

LÍDERES EN PRESTACIONES

4.534 MM€\*  
+15% respecto a 2017

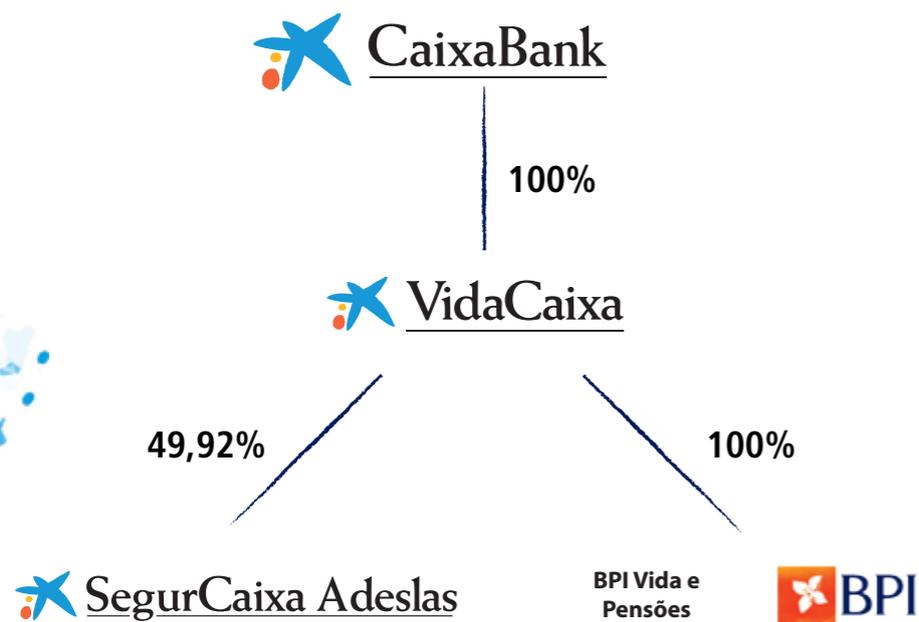
10.798,3 MM€  
en primas y aportaciones\*

\*Incluye España y Portugal.

# Líder del sector asegurador en España

VidaCaixa centra su actividad en el negocio de vida y planes de pensiones. Su modelo de negocio pone el foco en el asesoramiento experto a sus clientes y en el diseño y gestión de soluciones especializadas en seguros de vida y planes de pensiones, dando respuesta a las necesidades de sus clientes particulares, pymes y autónomos y grandes empresas.

Como filial aseguradora de CaixaBank, su actividad se integra en la misión del Grupo de contribuir al bienestar financiero de los clientes y al progreso de toda la sociedad. Esto es posible gracias a una cultura y unos valores comunes.



Existe un 0,08% de accionistas minoritarios en SegurCaixa Adeslas.

Calidad  
Confianza  
Compromiso Social

Las personas, lo primero.  
La agilidad, nuestra actitud.  
La colaboración, nuestra fuerza.

Enmarcada en este compromiso, VidaCaixa analiza el 100% de sus activos mediante criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. En 2018, VidaCaixa ha conseguido el máximo reconocimiento de Naciones Unidas por su gestión responsable de las inversiones (A+).

## Elementos clave del modelo de negocio de VidaCaixa

- |   |   |
|---|---|
| <p>GESTIÓN EFICIENTE Y ESTRICTA DEL RIESGO Y LA SOLVENCIA</p> <p>INVERSIONES BASADAS EN LOS PRINCIPIOS DE INVERSIÓN RESPONSABLE (PRI)</p> <p>INNOVACIÓN EN PRODUCTOS DE AHORRO Y PREVISIÓN</p> <p>OMNICALIDAD</p> | <p>FOCALIZACIÓN EN EL ASESORAMIENTO DEL CLIENTE</p> <p>FIRME APUESTA POR LA CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>EXCELENCIA EN TECNOLOGÍA, AUTOMATIZACIÓN Y EFICIENCIA</p> <p>DESARROLLO Y LIDERAZGO DE LOS PROFESIONALES</p> |
|---|---|

La primera y única aseguradora y gestora de pensiones en España con la máxima nota en inversión responsable de Naciones Unidas

## CaixaBank, líder en banca minorista ibérica

CaixaBank, accionista único de VidaCaixa, se ha consolidado este año 2018 como líder en banca minorista ibérica, con un total de 15,7 millones de clientes, tras la culminación de la adquisición del banco portugués BPI.

La entidad ha consolidado su liderazgo en banca de particulares –en concreto, en España el 26,3% de las personas confían en CaixaBank como su entidad principal–, y en el caso de la banca digital, con un 32% de penetración y más del 57% de los clientes digitales. Cabe destacar, además, que ocupa la primera posición en los productos de ahorro a medio y largo plazo, así como el avance en las iniciativas de digitalización y transformación.

Tras concluir con éxito el Plan 2015-2018, el Grupo inicia el nuevo Plan Estratégico 2019-2021 con la visión de ser un grupo financiero líder e innovador, con el mejor servicio al cliente y como referente en banca socialmente responsable. El Plan prevé seguir transformando la red de distribución para ofrecer mayor valor al cliente, intensificar el modelo de atención remota y digital, y continuar extendiendo la oferta con nuevos productos y servicios.

En el año 2018 la entidad ha cerrado el ejercicio cumpliendo todos los objetivos financieros, destacando por la mejora de todos los márgenes y con un beneficio de 1.985 millones, un 17,8% más respecto a 2017. Por otro lado, cabe resaltar el crecimiento de los ingresos, con un aumento del margen bruto del 6,6%, la decisiva reducción de los saldos dudosos (descenso de hasta los 11.195 millones) y la disminución de la ratio de morosidad hasta el 4,7%. Los recursos de clientes han crecido hasta los 358.482 millones (+2,6%); el crédito sano, un 1,8%, y el crédito a empresas, el 6%.

### Principales magnitudes

<b>15,7</b> MM de clientes	<b>283</b> oficinas con nuevo formato (Stores)
<b>1.985</b> MM€ de resultado atribuido al Grupo (+17,8% vs. 2017)	1 <sup>er</sup> banco del IBEX 35 en eliminar completamente la huella de carbono
<b>386.622</b> MM€ de activos totales	Sello de Excelencia Europea 500+, con una calificación superior a los 650 puntos AENOR y Club Excelencia en Gestión
<b>+57%</b> de los clientes particulares de CaixaBank son digitales	
<b>773</b> MM€ en microcréditos concedidos	

### Principales premios y reconocimientos

#### RECONOCIMIENTOS A NIVEL GLOBAL

Banco del año 2018 en España  
*The Banker*

Mejor banca de particulares del mundo 2018 y Mejor banco en España en 2018  
*Global Finance*

Mejor banca privada en España, 2018  
*Euromoney*

Entidad financiera más responsable y con mejor gobierno corporativo  
*Merco*

#### RECONOCIMIENTOS EN TECNOLOGÍA

Mejor banco digital en Europa Occidental en 2018  
*Euromoney y Global Finance*

Entidad financiera más innovadora de Europa Occidental 2018  
*Global Finance*

Mejor proyecto tecnológico en la categoría móvil 2018  
*The Banker*

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

## CaixaBank tiene como misión contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad

De la misma manera, a través de su marcada vocación social, CaixaBank prioriza el fomento del ahorro y la previsión, la inclusión financiera y las políticas activas de ayuda a los problemas sociales, con un compromiso que va más allá de la actividad financiera. La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. Así, es prioritario favorecer el acceso a los servicios financieros a todos y reforzar la accesibilidad física y tecnológica para fomentar la inclusión de personas con dificultades físicas o cognitivas.

- **Banca próxima y accesible.** CaixaBank ofrece un servicio cercano al cliente y que fomenta la accesibilidad en todos sus canales. Actualmente, el 91% de los ciudadanos disponen de una oficina CaixaBank en su municipio.
- **MicroBank**, el banco social del Grupo, es el único banco en España dedicado exclusivamente a la concesión de microcréditos y se ha convertido en un referente europeo.
- **Facilitar el acceso a la vivienda.** CaixaBank cuenta con una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda en colaboración con la Fundación Bancaria “la Caixa”.
- **Promover la cultura financiera.** CaixaBank ha lanzado en 2018 un Plan de Cultura Financiera que contempla un amplio programa de proyectos e iniciativas que tiene como prioridades la difusión en canales digitales, con la creación de contenidos innovadores, campañas de concienciación sobre temas relacionados con las finanzas y materiales para colectivos específicos, como las personas con discapacidad intelectual o los más jóvenes.

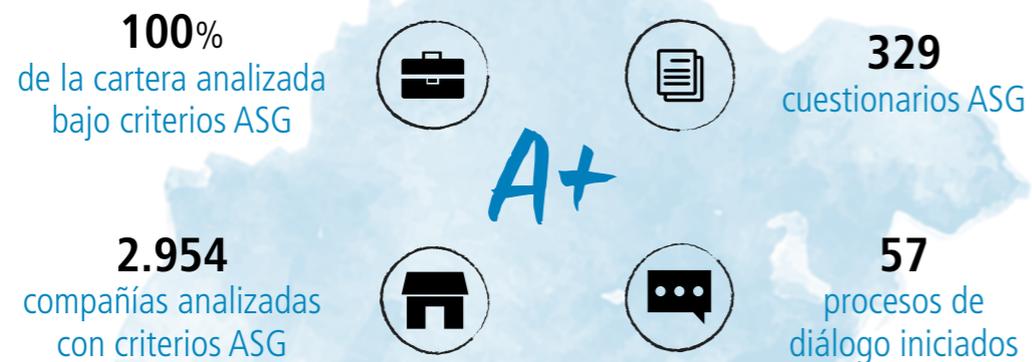
- **Acción social y voluntariado.** El compromiso social de CaixaBank va más allá de la actividad financiera y se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que, mediante la alianza con la Fundación Bancaria “la Caixa”, contribuyen a proporcionar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno. Destaca también la Asociación de Voluntarios “la Caixa”, con más de 14.500 voluntarios empleados del Grupo en activo y más de 1,6 millones de beneficiarios desde el inicio del programa.



## Líderes en inversión socialmente responsable en España

Naciones Unidas reconoce a VidaCaixa con la máxima calificación, A+, por su gestión responsable de las inversiones.

La totalidad de los activos gestionados por VidaCaixa, 83.996 millones de euros, se analizan bajo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo. Desde hace 15 años, la Compañía está comprometida con la inversión socialmente responsable y en 2009 fue la primera aseguradora del país firmante de los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, obteniendo en 2018 la máxima calificación, A+, como aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones.



 Otros premios y reconocimientos

 Ver Spot  Blog VidaCaixa

 Conoce más sobre la inversión responsable de VidaCaixa



## Gestión basada en los valores corporativos, la ética y la transparencia

El buen gobierno y la correcta gestión y control de VidaCaixa recaen en su Consejo de Administración.

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, que transmita claridad en la asignación de responsabilidades, evitando así posibles conflictos de interés, asegurando la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno y promoviendo la transparencia. De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien gobernada y dirigida y ser reconocido por ello.

La Política de Gobierno Corporativo de VidaCaixa, alineada con la de CaixaBank, se fundamenta en los valores corporativos del Grupo.

El Consejo de Administración de VidaCaixa tiene la misión de dirigir, gestionar y representar a la Compañía. En 2018 se han celebrado un total de 6 reuniones.

### Consejo de Administración de VidaCaixa

<b>PRESIDENTE</b>	Gortázar Rotaeché, Gonzalo
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Mercader Miró, Jordi
<b>VICEPRESIDENTE</b>	Muniesa Arantegui, Tomás
<b>CONSEJEROS</b>	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	
<b>SECRETARIO NO MIEMBRO</b>	Figueres Fortuna, Óscar
<b>VICESECRETARIO NO MIEMBRO</b>	Pernía Martín, Pablo

\*Con fecha de efectos 1 de enero de 2019 se nombra a Javier Valle T-Figueras como nuevo Consejero de VidaCaixa.

Nombramiento como Consejero de:

D.<sup>a</sup> Paloma Jiménez Baena. Fecha de nombramiento: 22 de marzo de 2018.

D. Rafael Villaseca Marco. Fecha de nombramiento: 26 de julio de 2018.

Nombramiento como Vicesecretario no miembro del Consejo de Administración de:

D. Pablo Pernía Martín. Fecha de nombramiento: 24 de julio de 2018.

Renuncia presentada por el Sr. Vilarasau como miembro Consejero. Fecha de presentación de la renuncia: 26 de junio de 2018. Fecha de efectos: 30 de junio de 2018.

Renuncia presentada por el Sr. Muniesa como Consejero Delegado, renunciando a sus funciones ejecutivas. Fecha de efectos: 22 de noviembre de 2018.

## Sistema de gobierno, control y gestión del riesgo

El Grupo CaixaBank dispone de un eficaz sistema de gobierno, gestión y control de riesgos, alineado con su modelo de negocio, las expectativas de sus *stakeholders* y las mejores prácticas internacionales.

La gestión adecuada del riesgo es esencial para el negocio. El sistema de gobierno, gestión y control de riesgos del Grupo CaixaBank está integrado por:

### **Gobierno y organización:**

aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités, así como por la especialización del equipo humano.

### **Marco de control interno:**

Estructura con base en el modelo de tres líneas de defensa.

### **Cultura de riesgos:**

se articula a través de los principios generales de gestión del riesgo.

### **Procesos estratégicos de Gestión del riesgo:**

Identificación y evaluación de riesgos, taxonomía y definición de riesgos, marco de apetito al riesgo y planificación.



## *Mejorando las buenas prácticas de información comercial a los clientes*

**En 2018 VidaCaixa se ha adherido a la Guía de Buenas Prácticas en materia de seguros individuales de vida-riesgo de Unespa.**

En 2018 los principales avances en materia de transparencia han sido:

- La adhesión por parte de VidaCaixa a la Guía de Buenas Prácticas en materia de seguros individuales de vida-riesgo de UNESPA. Esta guía tiene como finalidad incrementar la transparencia y la comprensión de los seguros de vida-riesgo individuales por parte de los consumidores, fomentar determinadas buenas prácticas en la venta de estos seguros y facilitar la comparación de productos en la fase previa a su contratación. VidaCaixa se compromete a suministrar a sus clientes, con carácter previo a la contratación del seguro individual de vida-riesgo, una nota previa con el contenido que se recoge en la guía.

El plazo de adaptación de las obligaciones derivadas de la Guía de Buenas Prácticas será de tres meses desde la adhesión, en lo que se refiere a las buenas prácticas en la venta de los seguros individuales de vida-riesgo, y hasta el 31 de diciembre de 2019 para la adaptación de la Nota Informativa.

- Tras la reforma del Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, se han disminuido las comisiones aplicadas a los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, y también se ha procedido a indicar en los reglamentos de los planes el valor diario aplicable en las operaciones, informando anualmente a los partícipes de planes de empleo que han cesado su relación laboral con el promotor si pueden movilizar sus derechos a otro plan.



## Una cultura corporativa para una organización ágil, innovadora y transversal

La cultura como elemento de cambio, la formación continua y la apuesta por la innovación han impulsado la gestión comercial, la calidad del servicio y los resultados de VidaCaixa.

Con el objetivo de seguir impulsando el cambio en VidaCaixa y desarrollando la cultura interna, el **Plan Director de Personas** ha fundamentado su trabajo en base a cinco ejes de mejora: trabajar de forma más ágil, más transversal y más innovadora para nuestros clientes, mejorar la calidad directiva y sacar el mayor potencial a nuestro talento.

### #VidaCaixa\_Contigo

Asimismo, **Innovida** ha consolidado y escalado a un nuevo nivel las iniciativas desarrolladas hasta ahora. Centrada en la generación real de valor para VidaCaixa, se han lanzado distintas iniciativas que tienen como principal cometido potenciar el talento interno y crear soluciones que transformen profundamente nuestras formas de trabajar e impulsen el futuro de la Compañía.

### Innovida

Por último, la innovación ha sido también una constante en la **formación** de los empleados de VidaCaixa y gestores. La aplicación de técnicas de gamificación ha supuesto la creación de Negociópolis, un juego de mesa que ha puesto a los empleados en la piel de su cliente, finalizando con gran éxito la formación a gestores de negocio.

### Formación



## *Una gama de soluciones amplia y flexible para cada necesidad*

**VidaCaixa continúa ampliando su gama de productos para adaptarse a todas las necesidades con soluciones gestionadas siempre bajo criterios de responsabilidad.**

En 2018, VidaCaixa ha seguido manteniendo su compromiso por la excelencia en la gestión a largo plazo del ahorro de sus clientes. A través de la web “VidaCaixa Gestión de Inversiones”, que ha recibido más de 100.000 visitas este año, los gestores de CaixaBank han podido acceder a contenidos e información útil para la tarea de asesoramiento a sus clientes. Además, mediante la Guía Fiscal del Ahorro, las oficinas de CaixaBank han mejorado su conocimiento en materia de fiscalidad del ahorro, dando respuesta con amplitud y detalle a las cuestiones planteadas por los clientes en este ámbito.

Asimismo, VidaCaixa ha continuado con su política de fomentar el ahorro entre sus clientes con el lanzamiento de nuevos productos para cubrir las necesidades en la etapa de acumulación, protección y disposición, poniendo especialmente el foco en el ahorro periódico. Además, ofrece parte de su gama de productos de riesgo bajo el paraguas Family de CaixaBank.

 **Nuevos productos de vida y ahorro**



## Focalizados en el servicio al cliente y a la red

VidaCaixa ha renovado la certificación ISO 9001:2015 para la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo.

VidaCaixa garantiza un servicio de máxima calidad, basado en la mejora constante de la experiencia del cliente y la innovación en los procesos de relación con la red de oficinas de CaixaBank y con los clientes.

En 2018, VidaCaixa ha continuado avanzando en la escucha a los clientes para conocer cómo valoran la experiencia con la marca y diseñar nuevas acciones que mejoren la percepción de calidad de los clientes. Asimismo, también se ha avanzado en la mejora de la eficiencia en los procesos para facilitar el mejor servicio a los clientes. La mejora en la excelencia operacional y en la experiencia de los clientes ha incidido positivamente en los índices de satisfacción de los clientes.

### Experiencia de cliente

Programa Stage para empleados

Canales de escucha



### Excelencia operacional

Valija electrónica

Localización de asegurados

Nuevo asistente cognitivo

Gestión de las entradas de planes de pensiones colectivos procedentes de otras entidades



Seguimos mejorando nuestros índices de satisfacción

### Detalle de los proyectos



## Accesibilidad, diálogo y respuestas responsables

VidaCaixa lanza una nueva web, con una estructura más simplificada, y estrena el Portal de Colectivos, una nueva plataforma digital para mediadores y tomadores de consulta y gestión.

La relación entre los clientes y VidaCaixa se lleva a cabo mediante diferentes canales *online*, facilitando de esta forma que los clientes puedan acceder y obtener respuesta desde cualquier lugar y en cualquier momento, los 365 días del año. Las principales novedades en 2018 han sido:

- El lanzamiento de la nueva web corporativa: con una estructura de navegación más simplificada y un diseño *responsive* para todos los dispositivos, integra el blog de VidaCaixa en la propia web y mejora la comunicación bidireccional con los clientes, además de optimizar el posicionamiento orgánico en Google. El nuevo rediseño de la web ha utilizado técnicas innovadoras, como mapas de calor y análisis de retina, cuyo resultado ha permitido estructurar la nueva web a partir de los tres momentos vitales: “soy joven y quiero proteger mi futuro”, “empiezo a pensar en mi jubilación” y “quiero disfrutar de mi jubilación”.
- Implantación del Portal de Colectivos: ésta apuesta por la innovación permite el acceso de mediadores y tomadores para consultar toda la facturación de su cartera así como gestionar online la documentación y el colectivo asegurado por las pólizas de riesgo. Además de agilidad, la plataforma permite visualizar el importe de prima de los movimientos comunicados en menos de 15 minutos, siendo accesible desde cualquier dispositivo, fijo o móvil, y para todos los sistemas operativos. El sistema se ha desarrollado con los máximos estándares de seguridad, en línea con las políticas de CaixaBank.



🕒 Productos y acciones disponibles a través de CaixaBankNow en 2018

## Promoviendo una cultura a favor del ahorro de nuestros clientes

VidaCaixa ha continuado con su contribución a la mejora de la cultura del ahorro de sus clientes y de la sociedad en general.

- Durante el **Foro de Comisiones de Control** se presentó el Barómetro de VidaCaixa, con el título “¿Cuánto sabemos de economía?”, cuya temática versó sobre cultura financiera de los ciudadanos. A través de una encuesta a 1.651 personas, el Barómetro de VidaCaixa muestra el bajo nivel de educación financiera de la población española.

[↻ Descubre los resultados del Barómetro](#)

[↻ Conoce los detalles del XI Foro de Comisiones de Control](#)

- En 2018, VidaCaixa ha continuado con su labor de orientar a sus clientes a la hora de protegerse y gestionar su ahorro antes y durante la jubilación. Por cuarto año consecutivo, VidaCaixa ha organizado los **Encuentros CaixaBank Futuro**, a los que han asistido un total de 5.881 clientes, con un alto nivel de satisfacción.

 **121** poblaciones

*Encuentros  
CaixaBank Futuro  
en 2018*



**322** sesiones

**1.511** sesiones acumuladas desde el inicio (2014)



**5.881** asistentes

**69.311** asistentes acumulados desde el inicio (2014)



## RESULTADOS

# VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España

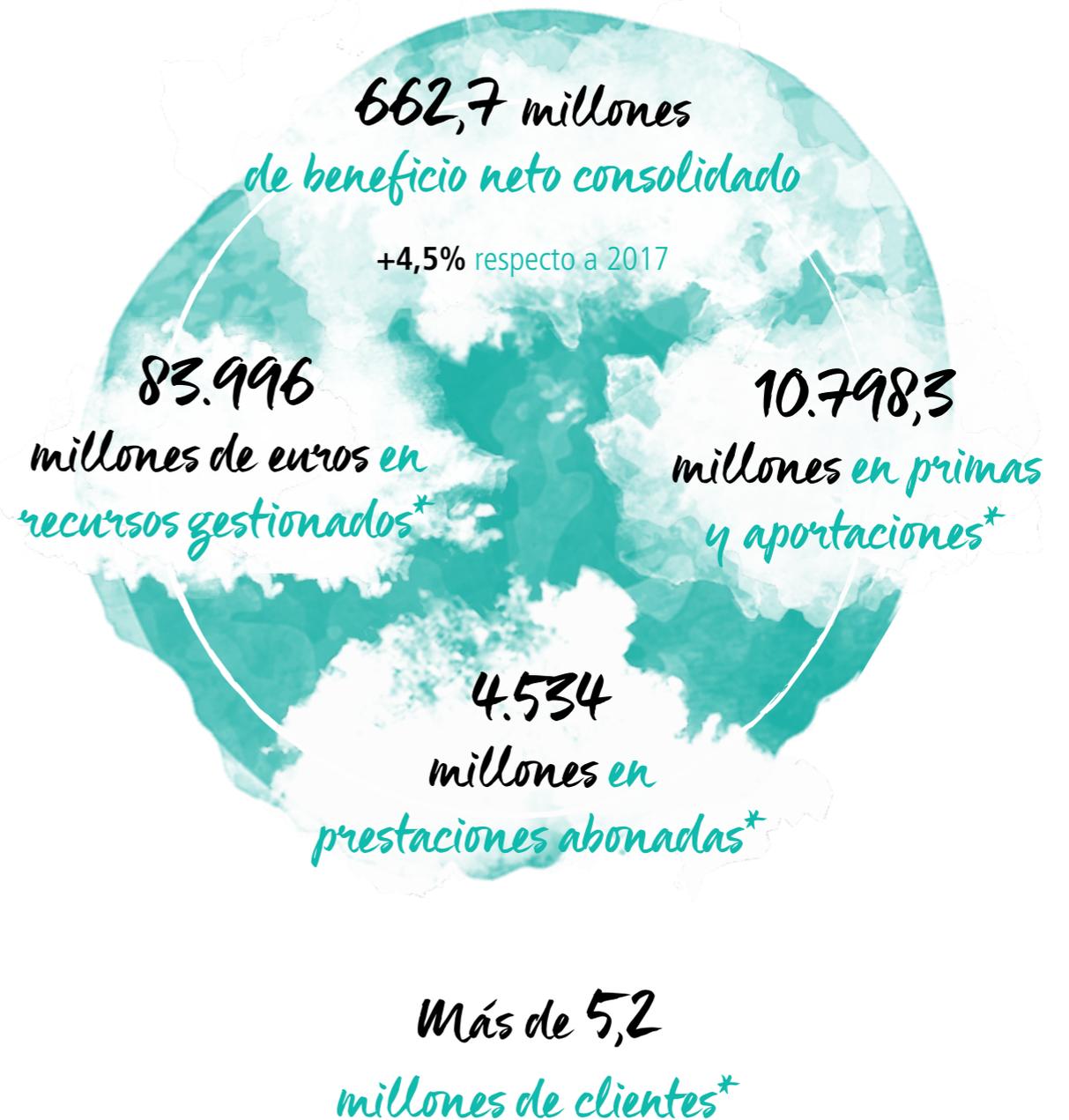
VidaCaixa mantiene un crecimiento sostenido, afianzando la solidez de sus resultados como compañía líder del sector asegurador en España, y cierra 2018 con un beneficio neto de 662,7 millones de euros, un 4,5% más.

VidaCaixa ha continuado la senda de excelentes resultados y ha alcanzado en 2018 la primera posición en todos los rankings de España, tras superar a sus competidores por primera vez en planes de pensiones de empleo y asociados. Consolida así su liderazgo, con una cuota del 28,4% del total de primas y del 24,1% del patrimonio en planes.

La Compañía gestiona 83.996 millones de euros en recursos. A cierre del ejercicio superó los 10.700 millones de euros en primas y aportaciones comercializadas, y supera los 5,2 millones de clientes en España y Portugal.

Es la entidad privada que más prestaciones abona: en total, más de 4.500 millones de euros.

- 📍 Líderes en recursos, primas y aportaciones
- 📍 Líderes en el mercado de vida
- 📍 Líderes en ahorro a largo plazo
- 📍 Nota de prensa de resultados



27 compañías del IBEX 35



+1.000 multinacionales

333 organismos públicos

70.000 pymes y autónomos

\*Incluye España y Portugal.



*¿Quieres saber más?*

# Historia de VidaCaixa

VidaCaixa Grupo

- 2018** ★ LA PRIMERA Y ÚNICA ASEGURADORA Y GESTORA DE PENSIONES EN ESPAÑA CON LA MÁXIMA NOTA EN INVERSIÓN RESPONSABLE DE NACIONES UNIDAS
- 2017** + BPI Vida e Pensões
- 2016** ★ VidaCaixa consolida su liderazgo  
+ Barclays Vida y Pensiones
- 2015** ★ VidaCaixa, mayor compañía de seguros del país
- 2014** ◎ CaixaBank Futuro
- 2013** + Negocio asegurador de Banco de Valencia
- 2012** + Negocio asegurador de Banca Cívica
- 2011** ★ Mutua Madrileña adquiere el 50% de SegurCaixa Adeslas
- 2010** + Adeslas  
+ Negocio asegurador de Caixa Girona y Bankpyme

SegurCaixa Holding

Caifor

- 2009** ★ Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas  
★ Adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI), 1ª entidad española del sector  
★ Reconocimiento EFR
- 2008** + Fondos de Pensiones de Morgan Stanley
- 2007** + Acciones del Grupo asegurador a Fortis
- 2004** + Santander Previsión y Génesis
- 2003** + Swiss Life
- 1992** ◎ CaiFor (acuerdo accionarial con Fortis)
- 1915** ★ Primer homenaje a la vejez
- 1905** ★ Primera libreta de pensiones en España
- 1904** ◎ Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros

⑤ Líder del sector asegurador en España

- ◎ Creación/Nacimiento
- ★ Hito
- + Adquisición/Integración

## Otros premios y reconocimientos

### *VidaCaixa*

**2008**

Mejor gestora de planes de renta fija  
*Allfunds Bank y Expansión*

**2009 2010**

Mejor gestora de planes de pensiones de renta fija y renta mixta  
*Expansión e Interactive Data*

**2017**

Mejor gestora de fondos de pensiones  
*Allfunds Bank y Expansión*

### *Pensions Caixa 30*

**2008 2011 2012 2013 2014 2016**

Mejor fondo de pensiones español  
*Revista IPE*

### *PlanCaixa 10 Seguridad*

**2008**

Mejor plan de renta fija mixta  
*Expansión*

### *PPI Deleg.*

**2008**

Mejor plan de pensiones de renta fija mixta  
*Expansión*

### *PlanCaixa Ambición*

**2010**

Mejor plan de pensiones de renta fija  
*Expansión*

**2011**

Mejor plan de pensiones de renta fija  
*Morningstar y El Economista*

### *PlanCaixa Activo Variable*

**2013**

Mejor plan de renta variable global  
*Morningstar*

### *PlanCaixa Selección*

**2013**

Mejor fondo de pensiones de renta variable Europa  
*Allfunds Bank Investment Research*

**2014**

Finalista en renta variable Europa  
*Expansión*

### *PlanCaixa Activo Oportunidad*

**2014 2015**

Mejor plan de multiactivo agresivo  
*Allfunds Bank y Expansión*

### *PlanCaixa 10 Ahorro*

**2014**

Finalista en renta fija global  
*Expansión*

**2015**

Mejor plan de pensiones de renta fija euro  
*Morningstar*

### *PlanCaixa Bolsa Internacional*

**2014 2015**

Mejor fondo de pensiones de renta variable global  
*Allfunds Bank Investment Research*

**2017**

Finalista en fondo de pensiones de renta variable global  
*Allfunds Bank y Expansión*

### *PlanCaixa Ambición Global*

**2015**

Mejor plan de pensiones mixto moderado  
*Morningstar*

### *PlanCaixa Oportunidad*

**2015**

Mejor plan de pensiones mixto agresivo  
*Morningstar*

### *PlanCaixa Futuro 170*

**2017**

Mejor fondo de pensiones de renta fija  
*Expansión*

### *Pensions Caixa 21*

**2017**

Mejor fondo de pensiones de empleo español  
*Revista IPE*

### *Pensions Caixa 128*

**2017**

Mejor fondo de pensiones de renta fija global  
*Allfunds Bank y Expansión*

## Comité de Auditoría y Control

En 2018 se han llevado a cabo 6 reuniones del Comité de Auditoría y Control. Asimismo, se han producido los siguientes cambios en su composición:

### Comité de Auditoría y Control

<b>PRESIDENTE</b>	<b>Gil Aluja, Jaime</b>
<b>VOCALES</b>	<b>Jiménez Baena, Paloma*</b> <b>Deulofeu Xicoira, Jordi**</b>

\*Nombramiento en fecha 22 de marzo de 2018.

\*\*Nombramiento en fecha 21 de marzo de 2018.

Las funciones del Comité de Auditoría y Control son las siguientes:

- Informar en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materias de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo ésta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que el Comité ha desempeñado en este proceso.
- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección de acuerdo con la normativa aplicable a la Sociedad, así como las condiciones

de su contratación, y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

- Establecer las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para su independencia, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la normativa aplicable en relación con el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo o por las personas o entidades vinculadas a éste, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que expresará una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la Ley y en los Estatutos Sociales y, en particular, sobre la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente, la información reportada por los responsables de las funciones fundamentales de la Entidad, la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales y las operaciones con partes vinculadas.

## Comité de Nombramientos y Retribuciones

Composición del Comité de Nombramientos y Retribuciones:

### Comité de Nombramientos y Retribuciones

<b>PRESIDENTE</b>	Valls Maseda, Miquel
<b>VOCALES</b>	Ibarz Alegría, Javier Gil Aluja, Jaime

En 2018 se han llevado a cabo 6 reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Las funciones del Comité de Nombramientos y Retribuciones son:

- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General, e informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros.
- Informar las propuestas de nombramiento y separación de Altos Directivos y las condiciones básicas de sus contratos.
- Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de comisiones ejecutivas o de consejeros delegados, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos, velando por su observancia.

 **Gestión responsable basada en los valores corporativos, la ética y la transparencia**

## Comité de Dirección

Composición del Comité de Dirección de VidaCaixa:

### Comité de Dirección

<b>Director General (Presidente)</b>	Valle T-Figueras, Javier
<b>Subdirector General Económico-Financiero</b>	Arenillas, Jordi
<b>Subdirector General Comercial</b>	Iglesias, José Antonio
<b>Subdirector General de Inversiones</b>	Moreno, Ernesto
<b>Subdirector General de Medios</b>	Nicolau, Jorge
<b>Dirección Función Actuarial y Riesgos</b>	Montañés, Josep*
<b>Dirección Canal Banca Seguros</b>	Muro, Luis*
<b>Director Jurídica y Cumplimiento Normativo</b>	Pernía, Pablo
<b>Directora Auditoría Interna</b>	Plana, May

\*Nombrado en fecha 18 de mayo de 2018.

## #VidaCaixa\_Contigo

### “Me implico con mi equipo”

- 100% de los *managers* valorados.
- 11 sesiones de empoderamiento.
- + de 70 horas de *coaching* directivo impartidas.
- 2ª edición del VIDD (VidaCaixa y el Desarrollo Directivo).
- 1ª edición del VIDD Alumni.

### “Impulso la ideación y el cambio”

- 54.000 horas de formación *online*, +6% que en 2017.
- 28.300 horas de formación presencial, +150% que en 2017.
- +33% de inversión en formación.
- 63 procesos de selección, de los cuales un 70% se han cubierto internamente.

### “Trabajo de forma ágil”

- + del 20% de la plantilla con medidas de flexibilidad y movilidad.
- Mejora de Virtaula, la plataforma de formación *online*.
- Primera formación para Proyectos Tecnológicos sobre metodologías *Agile*.

### “Ayudo a construir”

- Nueva plataforma de desarrollo y personas “It’s me”.
- Campaña de propósitos departamentales y por áreas.
- Proyecto de conocimientos clave de la Compañía.
- 2 personas desplazadas en BPI Vida e Pensões de VidaCaixa.

### “Pienso siempre en el cliente”

- Club de los Behavioralistas, con 50 personas en la comunidad *online*.

## Empleados



A fecha 31 de diciembre de 2018

## Innovida, impulsando la innovación desde las personas

INNOVIDA promueve la innovación en VidaCaixa a través de tres grandes líneas. De cada una parten diferentes acciones que tienen como objetivo común empoderar el talento de la Compañía para crear soluciones que generen experiencias memorables a los clientes.

### Creatividad, disrupción y open innovation

- Innovida Journey. Con el objetivo de transformar la Compañía desde la innovación en procesos, tres equipos aceleran ideas de innovación mediante el *design thinking* y la *theory of U* para materializarlas en impactos de valor reales.
- VidaCaixa Open Era. Creación de un vehículo de relación con el dinámico ecosistema *startups*, enfocado a generar oportunidades de colaboración y a convertir VidaCaixa en un *keyplayer* destacado en este ecosistema.
- Imagine Express 2018. Los 3 ganadores de Innovida Idea 2017 han participado en el programa de innovación disruptiva Imagine Express, de cuatro días de duración.

### Inspiración y divulgación

- *Newsletter* de innovación. 5 *newsletters* publicadas en 2018 y escritas enteramente por el talento interno.
- Innovida Inspira. Inspiración en tecnologías y tendencias que están

moldeando el futuro a través de eventos abiertos a toda la organización, acompañados de dinámicas de identificación *case studies*.

- Nuevo espacio en la Intranet y creación del repositorio de ideas, que contiene el histórico de ideas de VidaCaixa, accesible para toda la organización.

### Formación, cultura y modos de trabajar

- Introducción práctica a toda VidaCaixa en las metodologías *Agile*. Plan de Formación en Innovación. Dos promociones ya graduadas de este Plan de Formación impartido por reconocidos expertos que capacitan en tendencias, creatividad, *design thinking*, prototipado y *pitch*.
- Innovida Team. 24 personas de todas las áreas de la Compañía impulsando la innovación.
- Articulación del Catálogo de Servicios de Innovación para acercar la innovación a toda la organización.

🔄 Una cultura corporativa para una organización ágil, innovadora y transversal

## Formación

La formación continua de los empleados de VidaCaixa y de la red comercial de CaixaBank persigue ofrecer el mejor asesoramiento y mejorar la experiencia del cliente.

**Escuela de Previsión VidaCaixa.** La formación de VidaCaixa se ordena en tres niveles: el estándar, obligatorio para todas las personas que se incorporan a la Compañía; el postgrado de experto en ahorro y previsión, reconocido con créditos universitarios por la UPF y que en 2018 ha cumplido su quinta edición, y el nivel avanzado, que está en fase de desarrollo.

**Formación a la red de ventas.** Se ha realizado la primera edición del postgrado en Información y Asesoramiento Financiero, certificado por la UPF. El programa va dirigido a los profesionales que asesoran a sus clientes sobre productos y servicios de inversión que VidaCaixa comercializa.

**Escuela de ventas en ahorro a largo plazo y riesgo.** Este programa cuenta con la certificación y el diploma de la escuela de negocios ESIC. Con un enfoque basado en la economía del comportamiento y una metodología teórico-práctica, persigue la búsqueda de la excelencia y la homogeneización de la red comercial de VidaCaixa en cuanto a la planificación, seguimiento y priorización de objetivos comerciales.

**Formación al canal CaixaBank.** Entre las iniciativas llevadas a cabo en 2018 cabe destacar:

- Participación en los programas de acogida de nuevos empleados de CaixaBank, de nuevos empleados de banca *premier* y de nuevos empleados del segmento de negocios.
- Formación a gestores de negocios en colaboración con ICEA y la Universidad de Barcelona.
- Formación a gestores de banca privada. Se ha realizado una sesión formativa en planificación de la jubilación y un curso para gestores de banca privada en el que se ha abordado el asesoramiento en previsión.
- Formación a empleados de banca *retail*. Se ha colaborado en la formación de habilidades de empleados de la red de CaixaBank.
- De forma específica para los empleados de CaixaBank en el País Vasco, se ha formado en la modificación normativa de las EPSV.
- Se han desarrollado formaciones específicas a medida en algunas Direcciones Territoriales de CaixaBank.

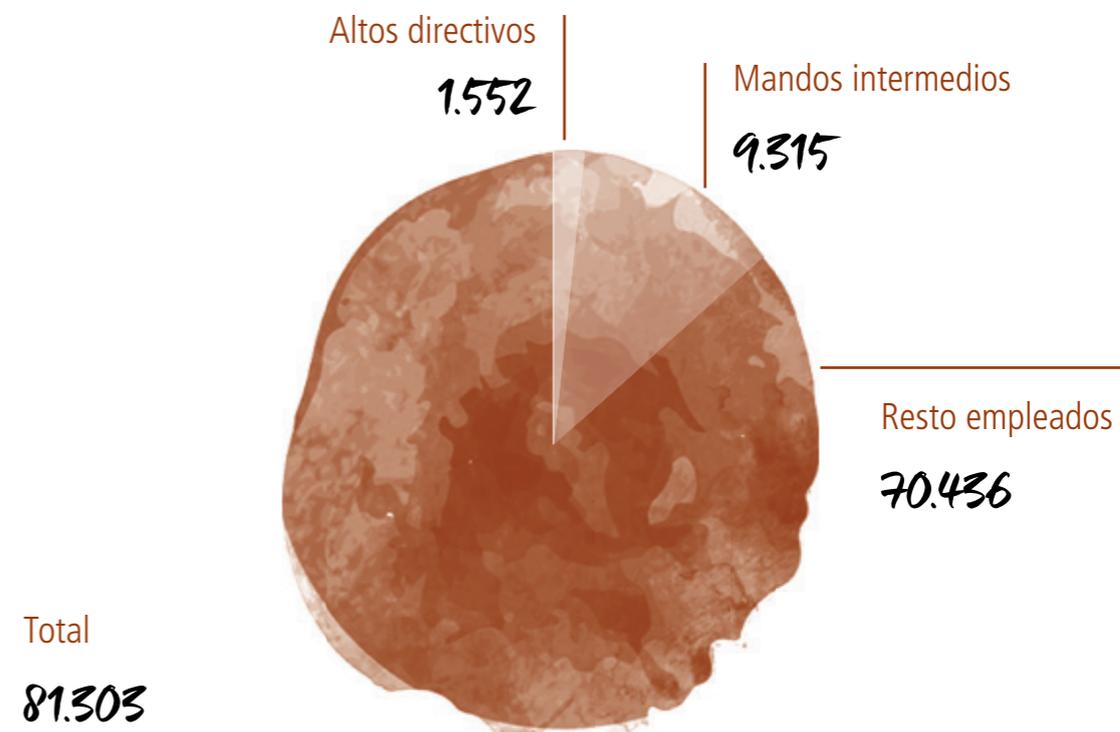
### Gamificación.

- Negociópolis es una iniciativa de juego de rol para los gestores de VidaCaixa. A través de técnicas de gamificación se ponen en la piel de su cliente y experimentan situaciones tanto del ámbito

personal como del profesional a las que se enfrentan los autónomos. Esta experiencia formativa mejora de manera importante el conocimiento del cliente por parte de los empleados de VidaCaixa.

### Formación VidaCaixa

Horas



🔄 **Una cultura corporativa para una organización ágil, innovadora y transversal**

A fecha 31 de diciembre de 2018

## *Protección para las personas y previsión universal para mantener la calidad de vida en la jubilación*

En 2018, VidaCaixa ha continuado innovando con el lanzamiento de nuevos productos de vida y ahorro que cubren las necesidades de sus clientes en todas las fases: acumulación, protección y disposición.

- **Acumulación.**

Además de promover la cultura a favor del ahorro periódico y recurrente, se ha trabajado en facilitar el acceso multicanal a la amplia oferta de planes y PIAS.

- **Protección.**

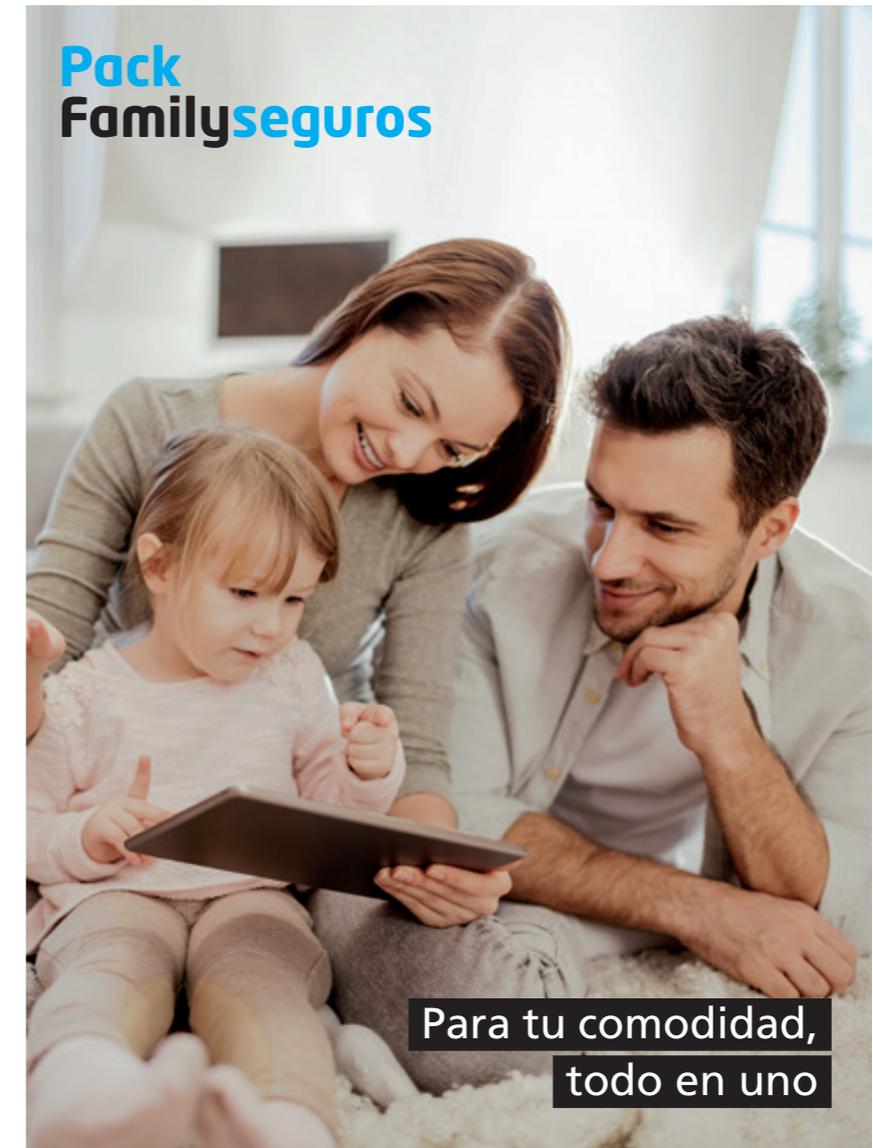
Se ha lanzado VidaCaixa Nómina, un producto para los clientes de CaixaBank con nómina domiciliada que permite asegurar los ingresos desde 10 euros al mes de forma muy sencilla.

Asimismo, para los productos de riesgo y a través del Pack Family, con la contratación del segundo titular, se ofrece un capital de fallecimiento de 350.000 euros y de hasta 1 millón de euros por muerte conjunta.

Para empresas, se ha lanzado Seviám de Empresa, producto de riesgo vinculado al crédito o a un préstamo empresarial donde el tomador es la empresa.

- **Disposición.**

El lanzamiento de Valor Activo Unit Linked supone una gran innovación en el mercado. Esta solución permite planificar el patrimonio familiar, a la vez que se da rentabilidad al ahorro.



 **Una gama de soluciones amplia y flexible para cada necesidad**

## Experiencia del cliente, excelencia operacional y satisfacción

### Experiencia de cliente

- Programa Stage. Los empleados de VidaCaixa han vivido en persona el funcionamiento de las oficinas de *retail* y centros de empresa de CaixaBank, detectando oportunidades de mejora que den respuesta a las necesidades de los clientes.
- Canales de escucha activa. Para VidaCaixa es clave escuchar la voz del cliente y de la red de oficinas. Los talleres de escucha, las sesiones de formación, la intranet y las presentaciones de resultados de satisfacción del cliente son claves para la difusión de la cultura de experiencia de cliente.

### Excelencia operacional

- **Valija electrónica.** Este nuevo canal, que sustituye la valija física, garantiza la protección de datos en la tramitación de prestaciones y siniestros en planes de pensiones y seguros de vida.
- **Localización de asegurados.** Se ha continuado agilizando la localización de beneficiarios para la liquidación de prestaciones de seguros. En 2018 se han abonado 597.874 euros, un 42% más que en 2017.
- **Nuevo asistente cognitivo para la red.** Desde el Contact Center de VidaCaixa se ha colaborado en el entrenamiento del nuevo asistente cognitivo para CaixaBank. Se ha dado respuesta a más de 350.000 consultas, de las cuales el 60% han sido resueltas por el propio asistente.
- **Se han constituido y gestionado las entradas de planes de pensiones colectivos procedentes de otras entidades.** Se ha gestionado un volumen de 114 millones de euros, correspondientes a 5.700 partícipes.
- **Se han gestionado más de 355.000 contactos**, de los que 273.400 corresponden a consultas al Contact Center y 81.832 han sido peticiones de oficinas a las áreas de operaciones.

 **Focalizados en el servicio al cliente y a la red**

### Stage: experiencias que nos unen



**91**  
empleados  
participantes



**46**  
oficinas y centros  
de empresas



**85**  
mejoras  
identificadas



**9,1**  
valoración media  
de los empleados  
al programa

### Resultado de los estudios a clientes y canales

NPS\* CLIENTES  
PARTICULARES CABK

**11,1%**

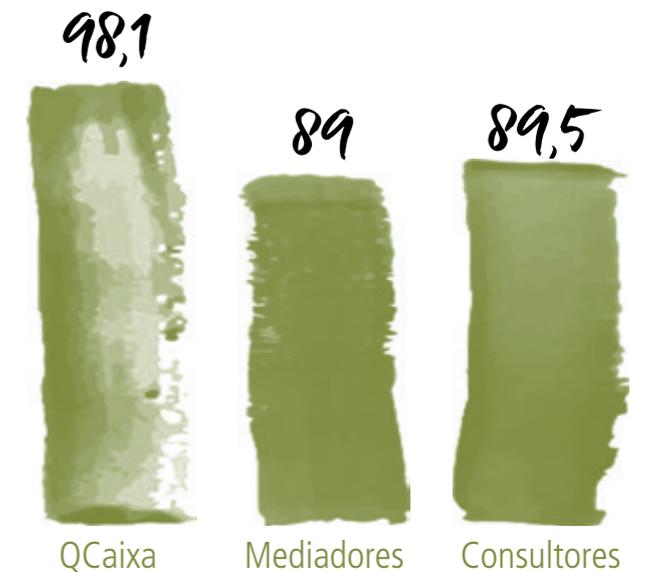
NPS\* CLIENTES  
EMPRESAS CABK

**22,7%**

NPS\* CLIENTES  
COLECTIVOS

**42,7%**

CANALES (% satisfacción)



\*Net Promoting Score. Resultado de restar el % de detractores (con valoración de 0 a 6) del % de promotores (con valoración de 9 a 10). En el Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank se incluye información adicional sobre los índices de Satisfacción de Clientes.

 **Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018**

## Productos y acciones disponibles a través de CaixaBankNow en 2018

En 2018, VidaCaixa continúa apostando por la homogeneización de las operativas en CaixaBankNow Web, Móvil y nueva APP de CaixaBank. Se ha incorporado, durante este año, la contratación directa y por R2B de los PIAS de la Gama Destino y del Plan Futuro Flexible PIAS, R2B de Rentas Vitalicias y el seguro de vida VidaCaixa Nómina. Además, se ha incorporado el seguro de ahorro imagin&PIAS, siendo el segundo producto bajo el paraguas de ImaginBank. Asimismo, se han realizado mejoras tanto en los procesos de contratación como de consulta.

VIDA-RIESGO	<b>Vida Familiar</b> <b>SEVIAM Abierto</b> <b>Seguro imagin&amp;Préstamo</b> <b>VidaCaixa Nómina</b>	Contratación en web y R2B Contratación con Cuestionario Salud Digital en web y R2B Contratación SeviAm Click&Go en web, R2B y cajeros Desistimiento en web (30 primeros días) No renovación a vencimiento en web Duplicado de documentación en web Mapa de protección en web Modelo de asesoramiento A Medida TIME Consulta en web y móvil
	<b>Seguro convenios</b>	Contratación Modificación número asegurados Consulta en web y móvil
VIDA-AHORRO	<b>Libreta Futuro Asegurado</b> <b>Plan Ahorro Asegurado (PIAS)</b> <b>Cuenta Caixa futuro-PIAS</b> <b>Cuenta Caixa futuro-SIALP</b> <b>Plan Futuro Flexible - PIAS</b> <b>PIAS Destino</b> <b>Rentas vitalicias</b> <b>Valor Activo Unit Linked</b> <b>Imagin&amp;PIAS</b>	Contratación Cuenta Caixa futuro-PIAS en web, móvil y R2B Contratación Cuenta Caixa futuro-SIALP en web, móvil y R2B Contratación Gama PIAS Destino en web y R2B Contratación Plan Futuro Flexible PIAS en web y R2B Contratación Rentas Vitalicias por R2B Aportaciones periódicas y extraordinarias a Cuenta Caixa futuro-PIAS y Cuenta Caixa futuro-SIALP en web, móvil y R2B Aportación extraordinaria a Plan de Ahorro Asegurado en web y móvil Desistimiento en web (30 primeros días) Solicitud de rescate total en web Solicitar duplicado de documentación en web Consulta en web y móvil
PLANES DE PENSIONES, EPSV Y PPA	<b>Planes Individuales PPA</b> <b>Planes de promoción conjunta y asociados</b> <b>EPSV</b>	Contrataciones y aportaciones en web, móvil y R2B Traspasos internos entre planes en web y R2B Traspasos externos de otras entidades en web, móvil y R2B Revocación de traspaso externo con o sin traspaso interno vía R2B Acceso al simulador de jubilación en web y Portal de CaixaBank Acceso a la Calculadora de Ahorro en web Simulador que ayuda a elegir el plan o EPSV que mejor se adapta a los clientes en web, móvil y Portal de CaixaBank Catálogo de planes y EPSV en web, móvil y Portal de CaixaBank Comparador de Planes en web Consulta de rentabilidades históricas en web Cambio cuenta vinculada en web Designación beneficiarios en web Gestión de renta financiera en web Ficha del plan en web, móvil y Portal de CaixaBank Proceso Hazte Cliente a través de R2B Consulta en web y móvil
	<b>Planes de pensiones de empleo</b>	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

 **Accesibilidad, diálogo y respuestas responsables**

## XI Foro de Comisiones de Control

### Este año el Foro ha incluido la responsabilidad social empresarial en la agenda de las comisiones de control.

El Foro de Comisiones de Control, que en 2018 ha alcanzado su onceava edición, bajo el lema "Juntos, inspirando el futuro. Responsabilidad Social. Sostenibilidad. Actualidad. Debate", reunió a más de 350 miembros de comisiones de control del país y abordó cómo la responsabilidad social empresarial está impactando en las empresas.

En el acto se debatió sobre cómo la incorporación de criterios sociales, ambientales y de buen gobierno en la gestión de las inversiones, además de generar un impacto social positivo, es rentable.

En el mismo Foro se presentó el Barómetro de VidaCaixa, con el título "¿Cuánto sabemos de economía?", en el que se destaca la importancia de mejorar desde las comisiones de control el conocimiento financiero de los partícipes para planificar correctamente el futuro y asegurar el bienestar y la calidad de vida tras la jubilación.



### Barómetro de VidaCaixa



#### Nivel de educación financiera

- 1 de cada 4 ciudadanos cree que su educación financiera es insuficiente.
- El 40% considera que el nivel de conocimiento es muy bajo.
- 7 de cada 10 entrevistados creen que el nivel de conocimiento financiero es inferior al de ciudadanos de otros países europeos.
- El 24% considera que suspendería un examen sobre conocimientos básicos de finanzas.
- El 97% considera necesario mejorar su nivel de conocimiento financiero.



#### Conocimiento sobre finanzas personales

- 6 de cada 10 entrevistados no saben elaborar un presupuesto personal.
- El 77% no sabe cómo se calcula la pensión pública.
- 8 de cada 10 desconocen cuánto cobrarán al jubilarse.



#### Conocimiento sobre productos

- Más del 81% de los entrevistados conocen el funcionamiento de cuentas corrientes, préstamos, hipotecas, seguros de vida y planes de pensiones.
- El 46% no sabe lo que es un PIAS y/o un SIALP.
- El 74% desconoce qué son los Unit Linked.

➤ Promoviendo una cultura a favor del ahorro de nuestros clientes

## ¿Cuánto sabemos de economía?

1 de cada 4 españoles cree que su educación financiera es insuficiente



🔍 Barómetro de VidaCaixa

## RESULTADOS

### Líderes en recursos, primas y aportaciones: VidaCaixa es la entidad aseguradora que más recursos gestiona

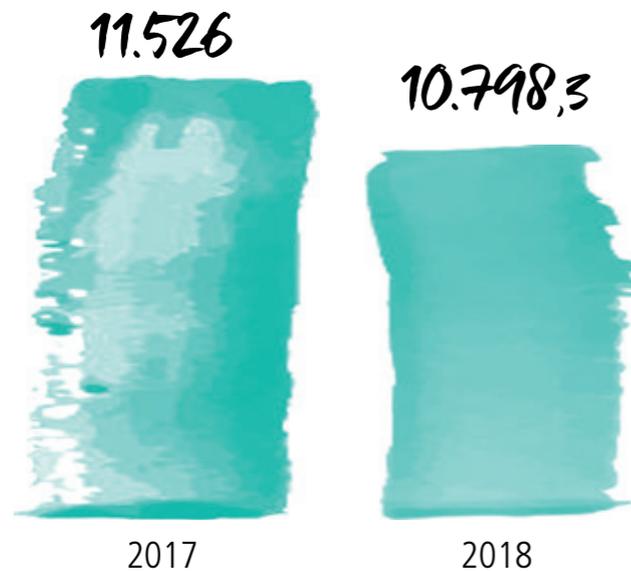
VidaCaixa ha gestionado 83.996 millones de euros, un 11,7% más que en 2017, y un total de 10.798,3 millones de euros en primas y aportaciones.

Del total de 83.996 millones de euros gestionados, 50.505 millones de euros corresponden a seguros (+5%); 26.564 millones de euros, a planes de pensiones y EPSV (-1%), y 6.927 millones de euros corresponden a BPI Vida e Pensões (VeP).

El volumen de primas comercializadas alcanzó los 10.798,3 millones de euros, un 6,3% menos, tras un importante crecimiento el año anterior.



Primas y aportaciones\*  
(En MM€)



-6,3%

Recursos gestionados\*  
(En MM€)



+11,7%

🕒 VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España

\*Incluye España y Portugal.

## RESULTADOS

### Líderes en el mercado de vida: VidaCaixa supera por primera vez los mil millones de euros en primas vida-riesgo

VidaCaixa consolida su posición de liderazgo en el mercado de vida con más de 50.000 millones en provisiones de seguros.

VidaCaixa ha comercializado un total de 8.200 millones de euros en primas, alcanzando una cuota de mercado del 28,4%, un 4,4% menos, tras un crecimiento extraordinario el año anterior. En términos de volumen, supera los 50.000 millones de euros, avanzando 0,5 puntos, hasta situar su cuota en el 26,8%. Por primera vez, VidaCaixa ha comercializado más de mil millones de euros en primas de vida-riesgo, cifra que supone un incremento superior al 20%. Más de la mitad de las primas comercializadas correspondieron a clientes individuales, un 22% más, crecimiento impulsado por las ventas del seguro Vida Familiar. En el segmento de colectivos, las primas crecieron un 16,7% gracias al crecimiento registrado en soluciones para pymes.

#### Ranking vida – Total primas

Patrimonio (4º Trimestre 2018) (Variación respecto a 4º Trimestre 2017)			Cuota de mercado
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%
<b>Total</b>	<b>28.914</b>	<b>-1,7%</b>	

#### Ranking vida – Total provisiones

Patrimonio (4º Trimestre 2018) (Variación respecto a 4º Trimestre 2017)			Cuota de mercado
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%
<b>Total</b>	<b>188.089</b>	<b>2,4%</b>	

🕒 VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España

Fuente: ICEA

## RESULTADOS

### Líderes en ahorro a largo plazo: Impulso al ahorro periódico

#### VidaCaixa consigue la primera posición en planes de pensiones de empleo y asociados con una cuota de mercado del 24,6%.

Promover el hábito de ahorro contribuye a proteger la calidad de vida, un objetivo que se encuentra en la esencia del Grupo CaixaBank desde sus orígenes hasta hoy. Por ello, al cierre del ejercicio, las aportaciones periódicas a Planes de Pensiones Individuales (PPI), Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS) y Seguros Individuales de Ahorro a Largo Plazo (SIALP) fueron una de las claves de crecimiento en el negocio de ahorro, captando un total de 1.759 millones de euros. Un millón de personas, un 10% más, apostaron por esta modalidad, aportando una prima media de aproximadamente 145 euros al mes.

VidaCaixa tiene la gama de rentas más amplia del mercado, que ha sido otra de las claves de crecimiento del negocio. Estas soluciones han captado 3.580 millones en primas, gracias al excelente comportamiento comercial de la Renta Vitalicia de Inversión Flexible. Hoy más de 325.000 clientes complementan sus ingresos con una renta adicional garantizada.

VidaCaixa es la primera entidad en planes de pensiones, liderando el sistema individual y el de colectivos. Las nuevas aportaciones a planes de pensiones individuales superaron los 1.400 millones de euros. La gama CaixaBank Destino y el plan CaixaBank Tendencias se encuentran entre los más vendidos del mercado.

Gracias a la digitalización, la entidad pone a disposición de sus clientes aquellos canales que facilitan y promueven el ahorro. Al cierre del año, el 22,4% de las nuevas aportaciones a productos de ahorro se realizaron *online*, triplicando la cifra de 2015.

 VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España

#### Ranking de planes de pensiones – Total mercado

Patrimonio (4º Trimestre 2018) (Variación respecto a 4º Trimestre 2017)

Cuota de mercado

<b>VidaCaixa</b>	<b>25.783</b>	<b>-1,3%</b>	<b>24,1%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>107.033</b>	<b>-3,6%</b>	

#### Ranking de planes de pensiones – Sistema colectivo

Patrimonio (4º Trimestre 2018) (Variación respecto a 4º Trimestre 2017)

Cuota de mercado

<b>VidaCaixa</b>	<b>8.568</b>	<b>-2,4%</b>	<b>24,6%</b>
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%
<b>Total</b>	<b>34.785</b>	<b>-5,2%</b>	

#### Ranking de planes de pensiones – Sistema individual

Patrimonio (4º Trimestre 2018) (Variación respecto a 4º Trimestre 2017)

Cuota de mercado

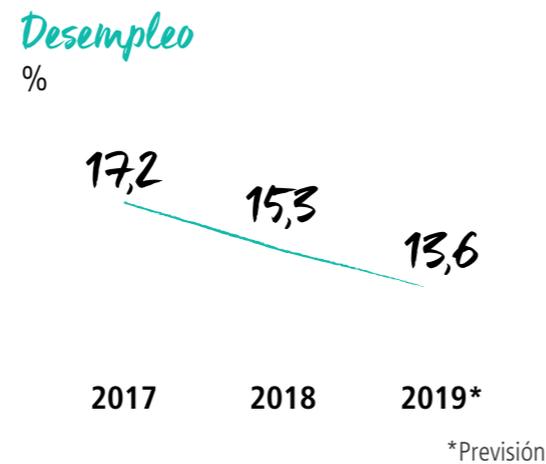
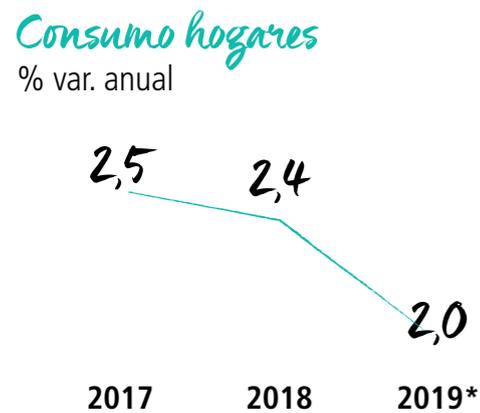
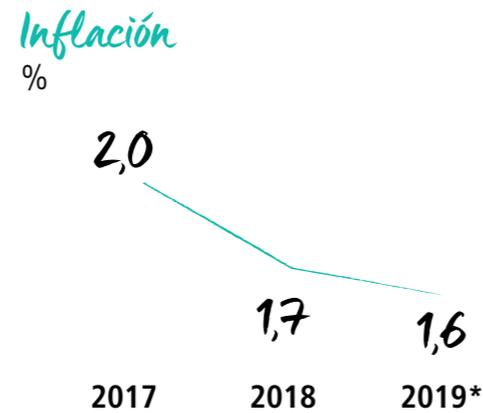
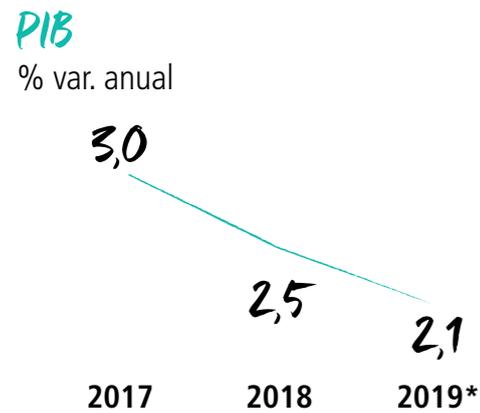
<b>VidaCaixa</b>	<b>17.215</b>	<b>-0,8%</b>	<b>23,8%</b>
Competidor 1	13.309	-0,3%	18,4%
Competidor 2	7.699	-6,2%	10,7%
Competidor 3	5.751	10,3%	8,0%
Competidor 4	3.861	-15,5%	5,3%
<b>Total</b>	<b>72.247</b>	<b>-2,9%</b>	

Fuente: Inverco

## Entorno: Evolución de los principales indicadores económicos

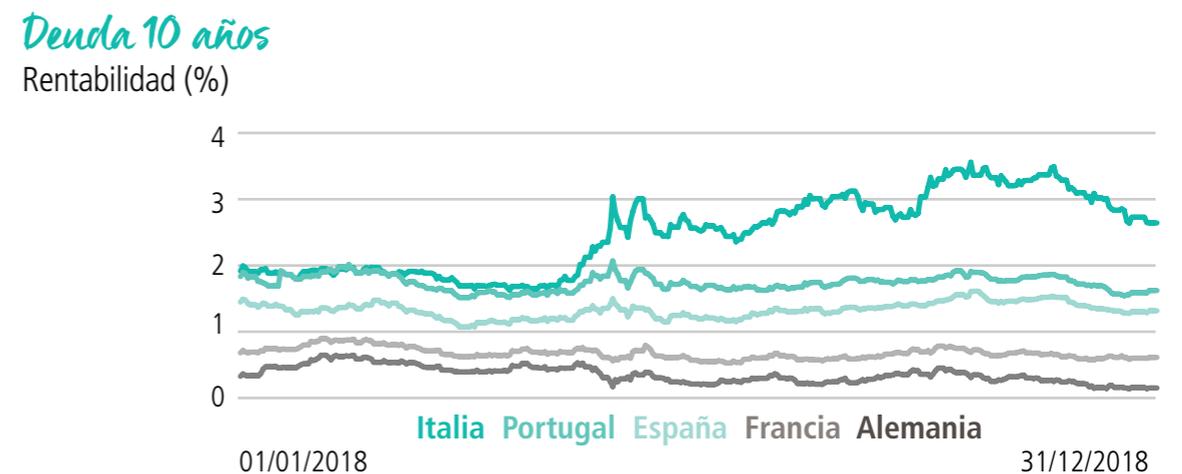
### Economía española

La economía española ha continuado avanzando de forma favorable, con una evolución positiva de los principales indicadores macroeconómicos, entre los que destaca la recuperación del empleo y un crecimiento por encima de la media de las principales economías avanzadas. Aun así, se empiezan a evidenciar signos de desaceleración a nivel global que hacen moderar las previsiones de crecimiento para los próximos años.



### Evolución de los principales indicadores económicos

El temor a una desaceleración de la economía, las tensiones comerciales entre EE. UU. y China y la inestabilidad política en Europa han marcado la evolución de unos mercados financieros con elevada volatilidad. Ha sido un año especialmente negativo para las bolsas europeas, en el que destaca la caída del 15% del IBEX 35, su mayor caída anual desde 2010. En lo que se refiere a la deuda pública, se ha prolongado la situación de bajos tipos de interés a nivel global, reflejándose en España en una tendencia a la baja (-15 p. b. en el bono a 10 años).



📈 VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España

## RESULTADOS

### Entorno: Evolución de los principales indicadores sectoriales

El mercado asegurador español ha mantenido en 2018 una tendencia continuista con la de 2017. El ramo de seguros de vida disminuye levemente su volumen de primas, con un 1,8% menos que en 2017, debido a la menor demanda de productos de vida-ahorro en un entorno de bajos tipos de interés. Por su parte, el ramo de seguros generales crece en torno al 4% por tercer año consecutivo, impulsado principalmente por el sector salud.

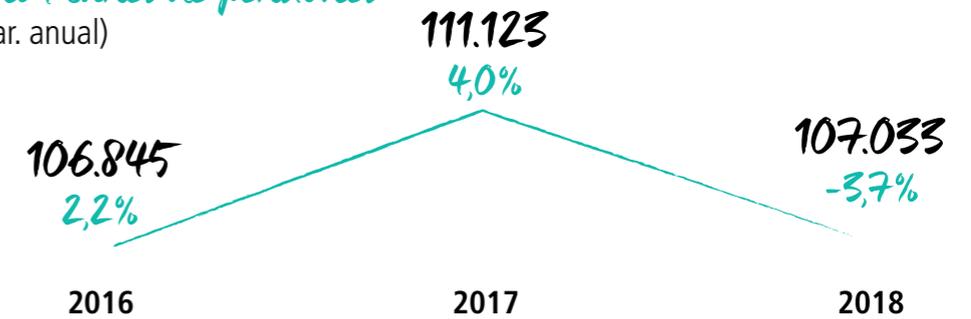
#### Primas Vida

MM€ (% var. anual)



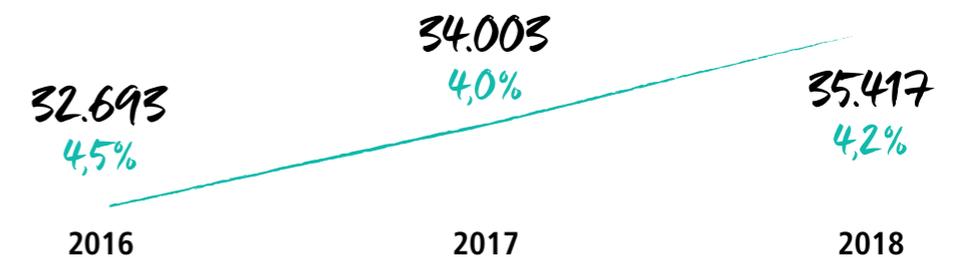
#### Patrimonio Planes de pensiones

MM€ (% var. anual)



#### Primas No Vida

MM€ (% var. anual)



📍 VidaCaixa lidera por primera vez todos los rankings del sector en España



Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este informe: [vidacaixa@vidacaixa.es](mailto:vidacaixa@vidacaixa.es)  
Para acceder a toda la información relativa a Materialidad, consulte el [Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018](#).