VidaCaixa

Informe Anual Integrat **2016**

En el teu present i en el teu futur

Índex

VidaCaixa 2016 Informe Anual Integrat

VidaCaixa consolida el seu lideratge

Què és VidaCaixa

VidaCaixa
Model de negoci
CaixaBank
Bon Govern Corporatiu
Comportament responsable
Una història centenària

Gestió responsable

Anticipació i adaptació a l'entorn
Entorn legal i financer
Línies estratègiques
Risc i solvència
Inversió responsable
Reconeixements a VidaCaixa
El nostre projecte
Creant oportunitats
Un excel·lent lloc per treballar
Avanços en transparència
Un servei excel·lent
Mesuraments de qualitat
Més propers als clients
Excel·lència operacional
Contact Center
Innovida

Carta del President

Respostes per al futur

Trobades CaixaFu[tu]r
Innovació en solucions d'estalvi per a la jubilació
Protecció i seguretat
VidaCaixa Previsió Social
9è Fòrum de Comissions de Control
Baròmetre de VidaCaixa
Generant coneixement
Canals i accessibilitat
Més a prop dels nostres clients

Generació de valor

Líders amb excel·lents resultats
Recursos, primes i aportacions
Líders en plans de pensions
Vida-estalvi
Vida-risc
Gestió de fons de pensions
Pensions privades i cultura de l'estalvi
Obra Social "la Caixa"
Gestió ambiental

Annexos

VidaCaixa consolida el seu lideratge

Principals magnituds del 2016

Xifres de negoci

Líders en assegurances de vida

9.473 MM€ primes
30,4% del total de primes

Líders en primes i aportacions

11.699 MM€
+28,8% respecte al 2015

Líders en plans de pensions

25.188,8 MM€
22,9% quota de mercat

Líders en recursos gestionats

67.891 MM€
+12,4% respecte al 2015

Resultats

492,3 MM€ benefici net
+44,6% respecte al 2015

+4,5 MM de clients
8% creixement mitjà interanual

3.811 MM€ prestacions
Prop d'**1 milió** de beneficiaris

Responsabilitat i excel·lència

Qualificació A en el Summary Assessment Report dels PRI

96,6% en gestió de la qualitat

Empleats

+500 persones en plantilla

57,4% dones

461 empleats formats

Carta del President

Un exercici excel·lent

Gonzalo Gortázar
President de VidaCaixa

Després de tancar un 2015 històric, en el qual vam celebrar 110 anys d'història i ens vam convertir en líders del sector, tornem a tenir la satisfacció de concloure un any molt positiu. L'exercici 2016 ha continuat en la línia del creixement i ens ha donat un nou impuls cap al nostre objectiu: millorar el benestar de les persones i protegir la seva qualitat de vida durant la jubilació.

Ha estat un exercici excel·lent: hem consolidat el nostre lideratge en assegurances de vida i plans de pensions, amb quotes de mercat del 30,4% i el 22,9%, respectivament. Ens mantenim com la companyia d'assegurances més gran del país, amb un volum de primes i aportacions d'11.699 milions d'euros i més de 67.000 milions d'euros gestionats. El creixement s'ha reflectit també en la línia de resultats i, el 2016, hem aconseguit un benefici net consolidat de 492 milions d'euros, un 44,6% més que el 2015.

Ens sentim orgullosos de complir els nostres compromisos davant tots els nostres clients, alhora que contribuïm a mantenir la seva qualitat de vida i els seus ingressos durant la jubilació i també davant contingències. Aquesta és la nostra tasca social des de fa més d'un segle, quan vam emetre la primera llibreta de pensions, tot posant els fonaments del que avui és VidaCaixa.

Alineats amb aquests compromisos, mantenim la nostra prioritat en el servei al client. Continuem esforçant-nos per donar una resposta eficaç a les seves demandes i necessitats a través d'un assessorament complet i una oferta de productes innovadors. Hem creat noves solucions d'estalvi per a la jubilació i noves eines d'assessorament que milloren la nostra eficàcia i que ens apropen encara més als nostres clients.

El futur ens planteja reptes interessants i estic segur que sabrem convertir-los en oportunitats, per tal de respondre a noves necessitats o situacions personals i familiars.

La nostra voluntat és seguir creixent. Per això, paral·lelament al nostre negoci, hem incrementat la plantilla de VidaCaixa fins a arribar als 500 empleats, incorporant talent i nous perfils que seran claus per al nostre desenvolupament.

Avui, més de 4,5 milions de clients confien en VidaCaixa. Per a nosaltres és un orgull i un repte, que ens referma en els nostres principis d'actuació. El seu benestar futur és una gran responsabilitat, que continuarem assumint amb la màxima diligència, dirigits pels nostres principis de sostenibilitat i responsabilitat i avalats per la nostra experiència.

Què és VidaCaixa

VidaCaixa

La companyia d'assegurances més gran del país

MÉS INFORMACIÓ
VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas

VidaCaixa, filial asseguradora de CaixaBank, centra la seva activitat en el negoci de vida i plans de pensions 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 2016, VidaCaixa ha consolidat el seu lideratge i s'ha confirmat com l'asseguradora més gran del país. Sobre la base dels seus valors corporatius de qualitat, confiança i dinamisme, la Companyia assumeix els seus compromisos amb clients, accionistes i empleats, així com amb el conjunt de la societat i el medi ambient.

Model de negoci

Centrats en l'assessorament expert

VidaCaixa ofereix una àmplia oferta de solucions especialitzades en assegurances de vida i plans de pensions, i dóna 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.

Elements clau del model de negoci de VidaCaixa

- **Gestió eficient i estricta del risc i la solvència.**
- **Inversions basades en criteris sostenibles.**
- **Innovació en productes d'estalvi i previsió.**
- **Múltiples canals de comercialització*.**
- **Focalització en l'assessorament del client.**
- **Ferma aposta per la qualitat de servei.**
- **Excel·lència en tecnologia, automatització i eficiència.**
- **Desenvolupament i lideratge dels professionals.**

* Canal bancassegurador –oficines de CaixaBank–, canals presencials –mediadors professionals i consultors– i canals directes –telèfon i Internet.

CaixaBank

Primer banc minorista a Espanya

ENLLAÇ
CaixaBank

CaixaBank

CaixaBank, accionista únic de VidaCaixa, és el primer banc minorista a Espanya, amb 13,8 milions de clients i una quota de penetració del 29,5%.

L'Entitat manté un ampli lideratge comercial gràcies a un model de banca basada en la proximitat, la qualitat de servei, una àmplia oferta de productes i serveis i una potent base tecnològica. Així mateix, fonamenta la seva actuació en uns sòlids valors corporatius: qualitat, confiança i compromís social.

CaixaBank ha superat l'equador del seu Pla Estratègic 2015-2018, que té com a objectiu reforçar el lideratge en el mercat espanyol i ser reconegut per la seva responsabilitat social, qualitat de servei, solidesa financera i capacitat innovadora. Després dels dos primers anys, es constaten avanços significatius en totes les línies estratègiques, amb un major lideratge comercial, i en la diversificació d'ingressos, el manteniment d'elevats nivells de solvència, així com la consolidació del lideratge digital i de l'impuls a la formació de la plantilla.

Principals magnituds

CaixaBank és el **banc principal** per a 1 de cada 4 clients particulars del país.

Xarxa comercial més gran del país, amb 5.027 oficines i 9.479 caixers.

Nombre més gran de **clients digitals actius**: 5,3 milions de banca digital i 3,7 milions de banca mòbil.

347.927 milions d'euros d'**actiu total**.

12,4% **CET 1** *fully loaded*, entre els més grans dels bancs cotitzats espanyols.

1.047 milions d'euros de **benefici atribuït** (+28,6 *vs*. 2015).

Present en els principals índexs de **sostenibilitat**: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List.

CaixaBank

Reforçament del lideratge i de l'impacte positiu per a la societat

ENLLAÇ
CaixaBank

CaixaBank

Principals premis i reconeixements

Millor Banc de l'any a Espanya
The Banker

Millor banca responsable a Europa
Euromoney

Millor banc *retail* digital a Europa Occidental
Global Finance

El 2016 destaca el creixement de les quotes de mercat dels principals productes i serveis minoristes gràcies a la intensa tasca comercial.

La quota de nòmines domiciliades arriba al 26,0% i els plans de pensions, al 22,9%. Els recursos gestionats han crescut un 2,5%, fins als 303.895 milions d'euros, i el crèdit a la clientela arriba als 204.857 milions d'euros (+0,4% *vs*. 2015 en el crèdit sa). D'altra banda, el resultat atribuït augmenta un 28,6%, fins als 1.047 milions d'euros.

CaixaBank ha continuat amb el seu caràcter de banc social, impulsant la inclusió financera i col·laborant en la solució dels reptes socials més urgents.

CaixaBank és l'accionista únic de MicroBank, la principal entitat de microfinances d'Europa, que ha concedit 167.669 microcrèdits durant l'any. Destaquen també els 33.000 habitatges socials del Grup “la Caixa”, el parc d'habitatge social privat més gran del país, i els 15.000 participants en el programa de Voluntariat Corporatiu, amb prop de 5.000 empleats voluntaris.

Bon Govern Corporatiu

Governança i òrgans de gestió

El procés de presa de decisions a la Companyia es regeix pels principis de bon govern i transparència, amb l'objectiu de salvaguardar els interessos de tots aquells amb qui es relaciona.

MÉS INFORMACIÓ
Comitè d'Auditoria i Control

MÉS INFORMACIÓ
Comissió de Nomenaments i Retribucions

MÉS INFORMACIÓ
Comitè de Direcció

Per tal de garantir aquests principis, la gestió i el control es distribueixen entre el Consell d'Administració, el Comitè d'Auditoria i Control, la Comissió de Nomenaments i Retribucions i el Comitè de Direcció.
El 2016 s'han celebrat un total de 7 reunions del Consell d'Administració, 1 de les quals per escrit i sense sessió.

Consell d'Administració de VidaCaixa

President

Gonzalo Gortázar Rotaeche

Vicepresident Executiu - Conseller Delegat

Tomàs Muniesa

Vicepresident

Jordi Mercader Miró

Consellers

Josep Delfí Guàrdia Canela
Jaime Gil Aluja
Javier Ibarz Alegría
Miquel Valls Maseda
Josep Vilarasau Salat
*Víctor Manuel Allende Fernández
*Nativitat Pilar Capella Pifarré
*José María Leal Villalba
*Antonio López López
*Joan Rosell Lastortras

*Membres nomenats amb efectes 1 de novembre de 2016.

Comportament responsable

Una gestió alineada amb els valors corporatius

ENLLAÇ
Codi Ètic de VidaCaixa

A més d'operar d'acord amb els seus valors corporatius, VidaCaixa promou els principis d'actuació responsable entre tots els seus empleats en base al Codi Ètic de la Companyia. Vetlla, en tot moment, pel compliment de la llei.

El 2016, i amb l'objectiu de reforçar el model de prevenció de delictes i enfortir la cultura de compliment de la Companyia, s'ha posat en marxa un projecte, que finalitzarà al primer trimestre del 2017, per a l'automatització del canal de consultes i denúncies. El nou canal funcionarà a través de la intranet corporativa i, d'aquesta manera, reforçarà el compromís de VidaCaixa a favor d'una major confidencialitat i traçabilitat de tots els expedients de denúncia. Cal destacar que, el 2016, no s'ha produït cap denúncia.

Una història centenària

Precursors en previsió social

1904 Creació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa.

1905 Comercialització de la primera llibreta de pensions a Espanya.

1915 Celebració del primer homenatge a la vellesa.

1992 Naixement de CaiFor, fruit de l'acord accionarial amb Fortis.

2003 Adquisició de Swiss Life.

2004 Adquisició de Santander Previsión. Integració de Santander Previsión i Génesis.

2007 Adquisició a Fortis d'accions del Grup assegurador.

2008 Integració del negoci de Fons de Pensions de Morgan Stanley.

2009 Adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides. Primera entitat espanyola del sector a adherir-se als Principis d'Inversió Responsable (PRI). Reconeixement EFR. Canvi de denominació a SegurCaixa Holding.

2010 Integració d'Adeslas i del negoci assegurador de Caixa Girona i Bankpime. Canvi de denominació a VidaCaixa Grup.

2011 Mutua Madrileña adquireix el 50% de SegurCaixa Adeslas després de l'acord amb CaixaBank.

2012 Fusió del negoci assegurador de Banca Cívica i cessió en reassegurança de la cartera de vida-risc individual.

2013 Integració operativa de les caixes d'estalvis provinents de Banca Cívica. S'incorpora Banc de València.

2014 Neix Caixafu[Tu]r.

2015 VidaCaixa es converteix en la companyia d'assegurances més gran del país i lidera el mercat d'assegurances de vida i plans de pensions.

2016 VidaCaixa consolida el seu lideratge. Integració de Barclays Vida y Pensiones.

Respostes per al futur

Trobades CaixaFu[tu]r

Assessorament en la transició a la jubilació

Les sessions CaixaFu[tu]r són trobades informatives organitzades per tot el territori que tenen com a objectiu oferir assessorament sobre com afrontar i planificar la jubilació, partint de la situació actual, necessitats i nivell de vida esperat quan arribi aquest estat vital.

Davant l'envelliment de la població i l'augment de l'esperança de vida i de la taxa de dependència, les trobades CaixaFu[tu]r se centren a orientar i assessorar sobre com elaborar un pla d'estalvi i sobre com, una correcta organització del seu patrimoni, és una gran oportunitat per mantenir el seu nivell de vida i benestar durant l'etapa del retir laboral.

El 2016, el focus ha estat donar resposta a les necessitats dels estalviadors que es troben en els anys pròxims a la jubilació, a través d'assessorament i de solucions que permeten garantir al client la quantia de la seva pensió privada abans d'arribar a la jubilació.

Innovació en solucions d'estalvi per a la jubilació

Responent a les noves necessitats dels clients particulars

El 2016, VidaCaixa ha llançat CaixaBank Doble Tranquil·litat, una nova oferta de Rendes Pla i el nou PIES Destí, a fi d'aportar a clients particulars solucions innovadores d'estalvi per a la jubilació.

Acumulació

PIES Destí

Després de l'èxit dels plans de pensions Destí, el 2016 es va llançar CaixaBank Destí PIES. Aquest Pla Individual d'Estalvi Sistemàtic manté la filosofia d'inversió de tota la gamma Destí. 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 mort i ofereix avantatges fiscals si es transforma en renda vitalícia.

Compte Caixafutur AIELT

Aquesta assegurança individual d'estalvi periòdic a llarg termini gaudeix d'un tractament fiscal específic.

Transició

CaixaBank Doble Tranquil·litat

Solució especialment pensada per a persones pròximes a l'edat de jubilació. Permet agrupar l'estalvi acumulat en altres productes per obtenir una renda vitalícia la quantitat de la qual es coneix per endavant, que es garanteix ja en el moment de la contractació i que complementa els ingressos a partir de la data indicada.

Disposició

Nova gamma Rendes Pla

El 2016 s'ha dut a terme una renovació de la gamma de rendes per tal que els clients ja jubilats puguin complementar la seva pensió, moderant l'impacte fiscal, amb independència de la planificació prèvia.

Protecció i seguretat

Donant resposta als clients empresa

Per minimitzar els riscos d'autònoms i empresaris, s'ha llançat l'oferta de VidaCaixa Negocis i Empreses i VidaCaixa Empleats.

Protecció

VidaCaixa Empleats

Ofereix una assegurança de vida que s'encarrega de cobrir els empleats d'una empresa, empresari o autònom en cas de mort o incapacitat, així com la millora de les condicions del conveni col·lectiu sectorial.

VidaCaixa Negocis i Empreses

Enfocat a empreses, professionals liberals, empresaris individuals i autònoms, ofereix serveis com ara cobertura per invalidesa (segons grau i causa), indemnització diària per situacions d'incapacitat temporal, disposició del capital anticipat en cas de malaltia greu i cobertura d'un capital per mort.

VidaCaixa Previsió Social

Líders un any més del negoci d'empreses

MÉS INFORMACIÓ

9è Fòrum de Comissions de Control

Empreses de l'IBEX 35	2015	28
	2016	30
Organismes públics	2015	354
	2016	385
Empreses de grups multinacionals	2015	811
	2016	916

En l'última dècada s'han aconseguit 35 nous plans d'ocupació.

En el negoci d'empreses, VidaCaixa orienta la seva oferta comercial amb el propòsit d'oferir una proposta diferencial per a cada tipus de client. Per aconseguir-ho, s'ha actualitzat l'enfocament de segmentació, posant en valor el negoci recurrent i la importància estratègica dels clients potencials.

VidaCaixa ha aprofundit en la relació amb mediadors i consultors, un canal que és clau per al posicionament de lideratge de la Companyia. En línia amb els anys anteriors, s'han celebrat jornades per reforçar la nostra relació amb els clients, en les quals s'han ofert solucions i assessorament en matèria de previsió:

- El 9è Fòrum de Comissions de Control. Fòrum de referència a nivell nacional per a les Comissions de Control.
- Les Trobades Futur 360, dirigides a pimes i autònoms.

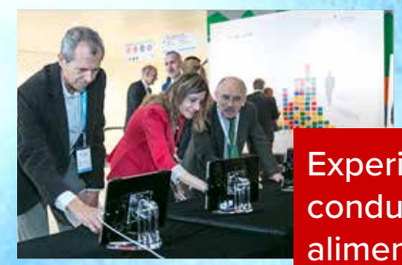
9è Fòrum de Comissions de Control

Alta valoració dels assistents

CaixaForum Barcelona ha acollit la novena edició del Fòrum de Comissions de Control, la cita anual de referència en plans de pensions d'ocupació. El Fòrum, promogut pel Pla de Pensions d'Empleats de CaixaBank i per VidaCaixa, va reunir 355 professionals.

Principals continguts:

- Estalvi per a la jubilació des del punt de vista de l'economia del comportament.
  El mòdul va abordar com es pot utilitzar l'economia del comportament per millorar la planificació de la jubilació i què es pot fer des de les Comissions de Control per vèncer els biaixos del comportament.
- Llançament del nou servei d'assessorament per a col·lectius ***+estalvi***.
- Implementació d'estratègies de cobertures de risc. El panel va abordar les diferents estratègies de cobertura de riscos en inversions i quan és convenient implantar-les.



Experiència en 1a persona dels biaixos conductuals per part dels assistents, per alimentar el debat

Valoració: **8,48**

Aprenentatge internacional sobre l'aplicació de l'economia del comportament en el programa Save More Tomorrow: Cathy Smith, Directora de Digitai (EUA)

Valoració: **8,42**

Millora del binomi rendibilitat-risc de les carteres en l'entorn de mercat i polític actual

Valoració: **8,02**

Valoració mitjana de **8/10**

Recomanació del **99%**

Baròmetre de VidaCaixa

Hàbits d'estalvi en la generació millennial

ENLLAÇ
Baròmetre complet

ENLLAÇ
Vídeo. Descobrint els *millennials*

ENLLAÇ
Vídeo. Expectatives d'estalvi dels *millennials*

***Millennials*: Desmitificant la nova generació de joves d'Espanya (25-35 anys)**

El perfil del *millennial* estalviador

Comença a estalviar als **22 anys**.

Viu en una **gran ciutat**, en **parella** i/o amb fills.

Contribueix a l'economia familiar.

Té entre un i dos **productes financers d'estalvi**.

3 de cada 4 joves d'entre 25 i 35 anys dediquen part dels seus ingressos a l'estalvi.

155€ d'estalvi mitjà mensual, un **17%** dels seus ingressos.

El **61%** voldria estalviar més.

Estalvien per assegurar-se un **bon futur**, pensant en la seva **jubilació** i en l'estabilitat econòmica de la seva **família**.

80% desconeix quant ha d'estalviar per tenir la jubilació que voldria.

61% evita el risc en la contractació de productes d'estalvi.

Per contractar productes d'estalvi **s'assessoren** amb la família, **contracten** a l'oficina i n'efectuen el **seguiment** de manera presencial.

9 de cada 10 no saben quin serà l'import de la seva pensió pública.

7 de cada 10 pensen que no serà suficient per viure.

Nota: Baròmetre realitzat per TNS Global per a VidaCaixa. Univers: 25-35 anys, residents a Espanya. Mostra: 809 entrevistes representatives. Marge d'error de +/- 3,51%, per a un interval de confiança del 95,5%.

Generant coneixement

Longevitat i qualitat de vida

ENLLAÇ

Més sobre l'estudi de *La revolució de la longevitat i la seva influència en les necessitats de finançament de la gent gran*

VidaCaixa, juntament amb la Fundació Edad&Vida i experts de les universitats de València, Extremadura i Castella-la Manxa, ha dut a terme un estudi sobre la revolució de la longevitat i la seva influència en les necessitats financeres de la gent gran.

Pensió pública

7 de cada **10** tenen **únicament la pensió pública** com a font d'ingressos.

El **45%** assegura que **té dificultats** per arribar a final de mes.

Estalvi

22% afirma que segurament **no disposarà de prou patrimoni** per cobrir les seves necessitats futures.

56% prefereix estalviar per poder fer front a imprevistos.

Ingressos

67% que resideix a la seva llar percep uns **ingressos inferiors a 1.250 euros mensuals**, amb una **despesa mitjana de 953 euros al mes**.

38% rep uns **ingressos inferiors a 750 euros mensuals** i presta ajuda econòmica als seus familiars.

30% disposa d'**ingressos alternatius** que provenen de productes financers, plans de pensions i lloguers.

Herència

71% optaria per **deixar tot el seu patrimoni als seus hereus**, mentre que un 24% preferiria gastar-lo i deixar només el seu habitatge habitual en herència.

Canals i accessibilitat

Millorant la Línia Oberta Mòbil i el Canal Bancassegurances

MÉS INFORMACIÓ

Productes i accions disponibles a través de Línia Oberta CaixaBank el 2016

Línia Oberta Mòbil

El 2016 es continua apostant per la Línia Oberta Mòbil, a través de la qual ja és possible realitzar la contractació i aportacions extraordinàries a productes de VidaCaixa, així com traspassos externs i consultes.
Entre totes aquestes possibilitats, s'hi inclouen alguns dels productes més nous, com CaixaBank Doble Tranquil·litat, que permet consultes. Així mateix, és possible fer altres operacions, com aportacions extraordinàries i la contractació de Compte Caixafutur PIES i Compte Caixafutur AIELT, entre d'altres. De la mateixa manera, s'han dut a terme millores a la xarxa i en la comunicació comercial.

Canal Bancassegurances

Pel que fa al Canal Bancassegurances, que inclou empreses i banca privada, VidaCaixa comercialitza les seves solucions a través de la xarxa de 5.027 oficines de CaixaBank. A més, en el negoci de col·lectius, VidaCaixa desenvolupa la seva activitat a través d'una xarxa de més de 90 mediadors.

Més a prop dels nostres clients

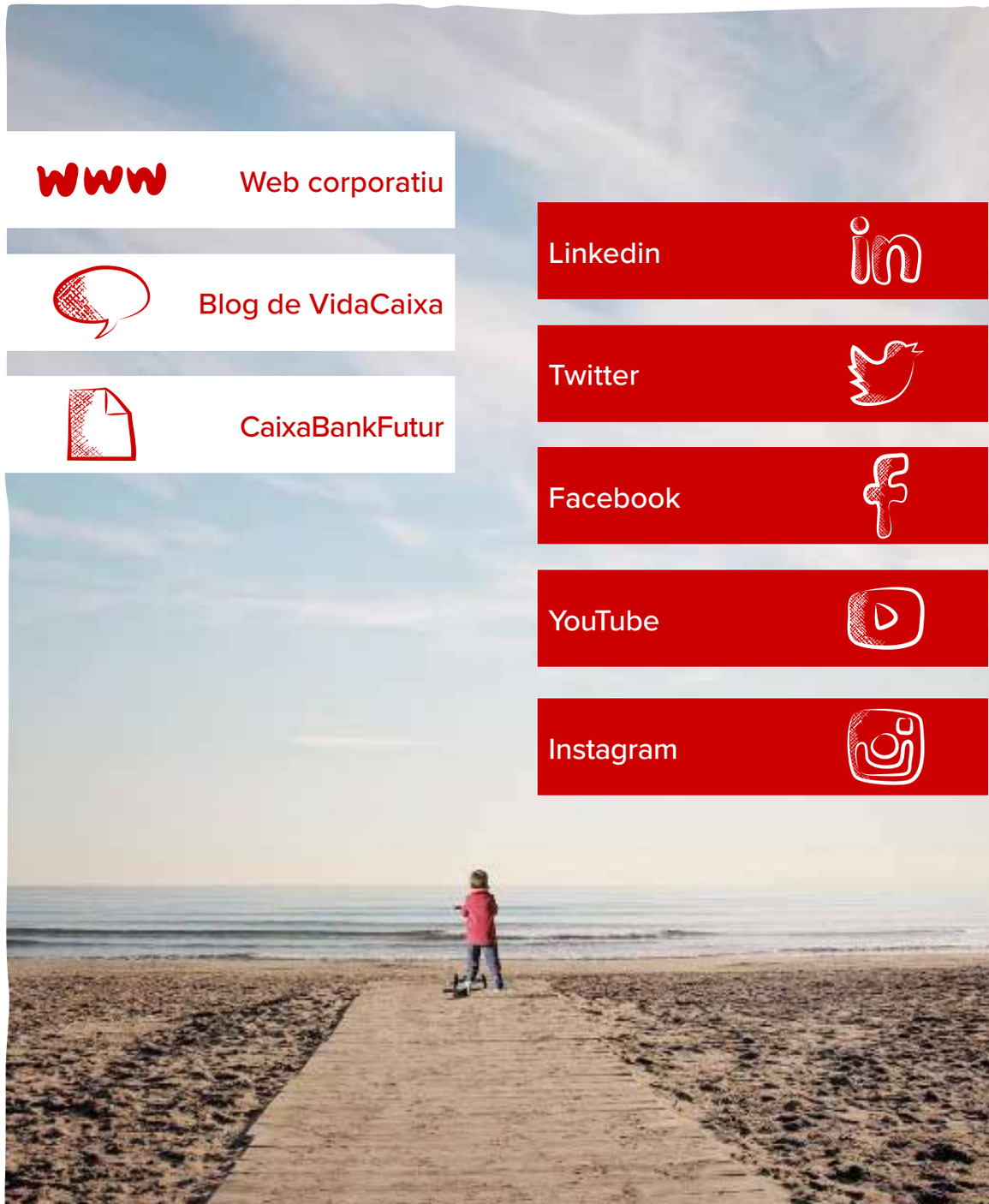
Nous canals de comunicació

ENLLAÇ
Contingut sobre Inversions

VidaCaixa ha continuat desenvolupant els seus canals i continguts *online* a fi de millorar la proximitat i l'experiència digital del client. La qualitat de les iniciatives s'ha vist reflectida en les dades d'impacte: el 2016 ha estat l'any en què s'han batut tots els rècords de visites.

Entre les novetats que s'han dut a terme en els canals i eines, destaquen:

- Obertura de canal propi a Facebook amb una resposta excel·lent.
- Nova categoria de continguts al Blog de VidaCaixa sobre Inversions.
- A través del blog, es publica contingut de qualitat que dóna resposta a les principals necessitats de les persones i experimentem amb nous formats narratius *online* que s'adapten a cada canal digital.
- Els experts de VidaCaixa responen preguntes personalitzades sobre jubilació, pensions i estalvi a llarg termini.
- Newsletter mensual amb més de 1.500 subscriptors.
- Els continguts de VidaCaixa arriben cada vegada a més persones: han assolit un rècord de més d'1,3 milions de visites.
- Més de 30.000 seguidors a les Xarxes Socials.



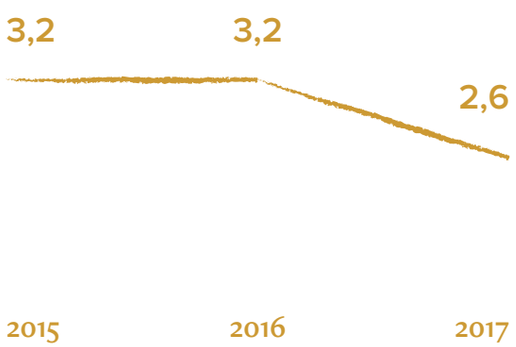
Gestió responsable

Anticipació i adaptació a l'entorn

L'economia espanyola avança a bon ritme

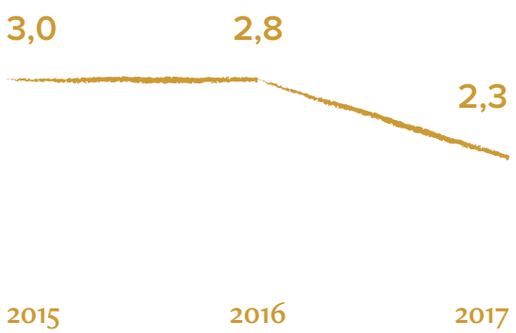
Durant el 2016 s'han produït millores en les principals magnituds de l'economia espanyola:

PIB



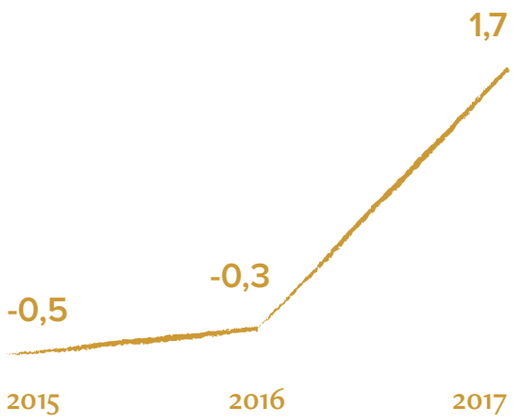
El creixement de l'economia el 2016 s'ha mantingut per sobre de la mitjana de l'eurozona.

Creació d'ocupació



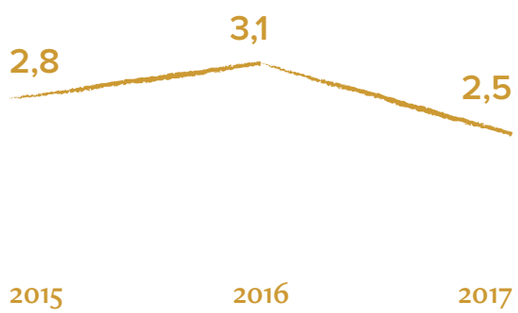
La taxa d'atur tanca l'any en el 18,6% i arriba a valors mínims des del 2009.

Inflació



Continua la recuperació de la inflació, si bé es manté per sota de la dada de l'eurozona. S'espera un creixement de l'1,7% el 2017.

Consum privat



El consum de les llars s'ha recuperat el 2016.

Font: CaixaBank Research.

Entorn legal i financer

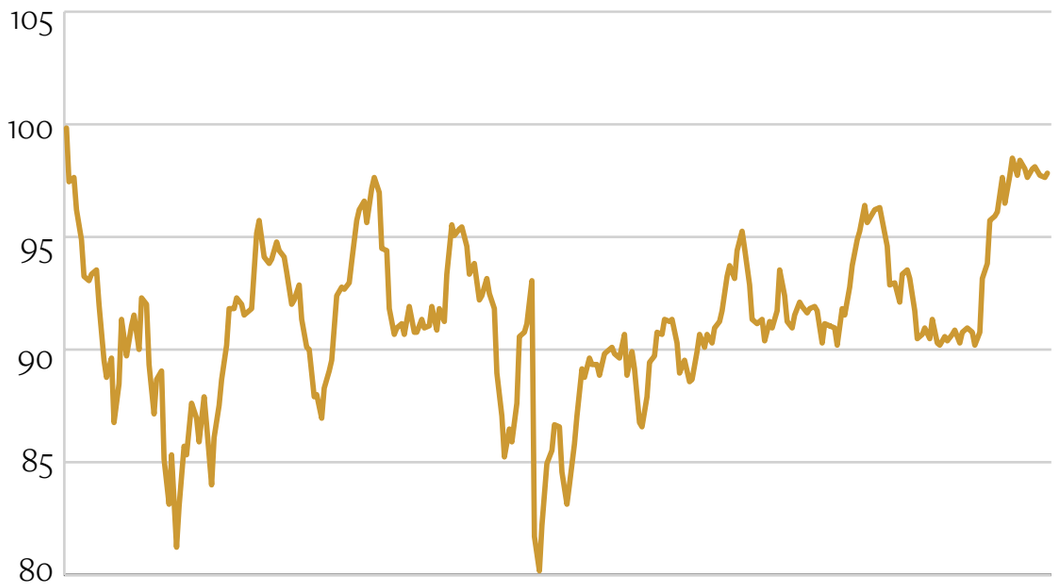
Transformant un entorn exigent en una oportunitat

Malgrat que el 2016 la incertesa política ha marcat un any d'altes volatilitats en els mercats financers, VidaCaixa ha aconseguit mantenir una oferta interessant per als clients.

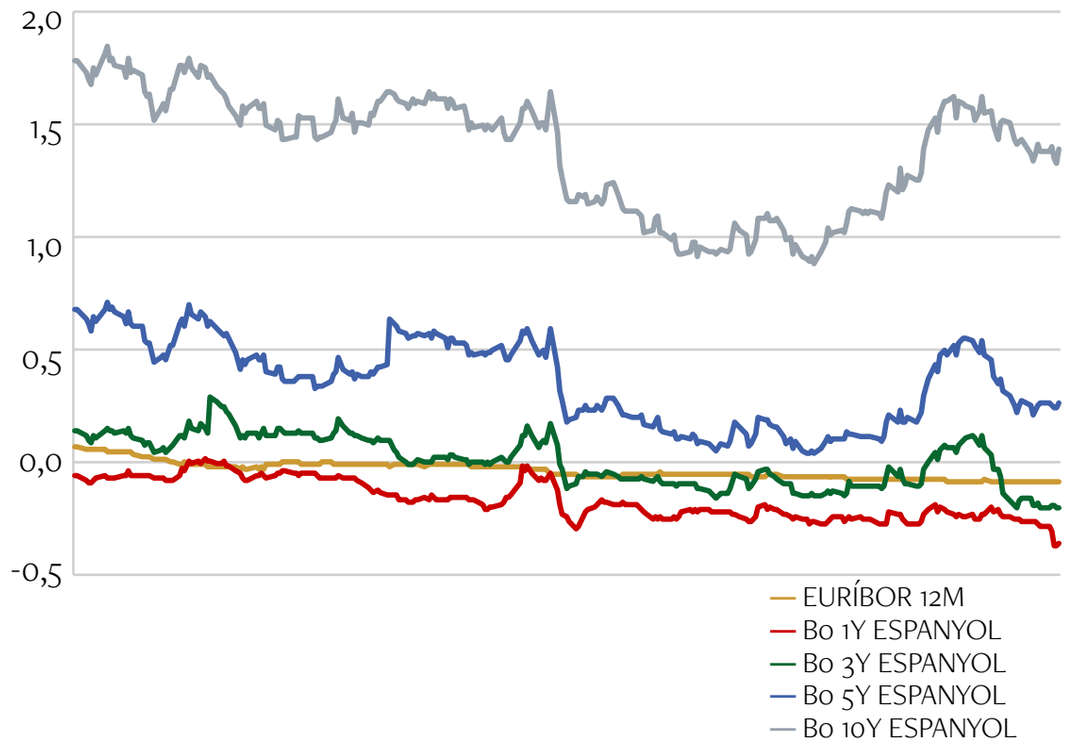
Tot això mitjançant una bona gestió de la cartera d'inversions i una proposta de valor que va més enllà dels tipus d'interès. Així mateix, en l'entorn legislatiu ha continuat l'increment de la pressió regulatòria, amb l'entrada en vigor de Solvència II el gener del 2016.

Borsa

(gener 2016 = 100)



Tipus d'interès



Font: CaixaBank Research. Informe Mensual. Desembre 2016

Línies estratègiques

Adaptant-nos a l'entorn i a les necessitats dels clients

Per tal de donar resposta als canvis i oportunitats de l'entorn i de millorar l'experiència dels clients, VidaCaixa ha desenvolupat una estratègia responsable i sostenible que li ha permès mantenir-se com la primera companyia del sector assegurador al país.

Incorporació de noves capacitats.

- Més implicació de recursos informàtics i de persones.

Gestió activa del risc i del capital, garantint una rendibilitat sostenible.

- Implementació dels requeriments necessaris per complir Solvència II.
- Excel·lència en la gestió de les inversions.

Innovació en solucions d'acumulació, disposició i protecció.

- CaixaBank Doble Tranquil·litat i nova gamma Rendes Pla per proporcionar ingressos recurrents.
- Ampliació de la gamma Destí.

Major **apropament al client: assessorament** diferencial i avanç en la **transformació digital.**

- Ampliació de l'operativa disponible des de Línia Oberta.
- Simuladors per definir objectius d'estalvi i cobertura de riscos.
- Recomanacions d'estalvi personalitzades.
- Nous models d'interacció: assessorament remot.
- Trobades CaixaFu[tu]r.

Risc i solvència

Gestió activa per optimitzar risc i rendibilitat

MÉS INFORMACIÓ
Principals riscos gestionats

Després del procés iniciat amb la publicació de la Directiva Europea, VidaCaixa s'ha adaptat amb èxit a la normativa Solvència II, en vigor des de l'1 de gener de 2016. Durant aquest any s'ha avançat en la definició i el seguiment dels límits de tolerància i propensió al risc i es continuarà treballant el 2017 per integrar aquesta gestió en la presa de decisions del negoci.

Marge de solvència

Capital excedent
Milions d'euros

407

1,2

vegades el marge de solvència, per sobre del mínim legal exigit

2016

Principals avanços el 2016

- Presentació del balanç d'obertura de Solvència II i dels *reportings* trimestrals definitius al supervisor (QRT).
- Realització del primer informe d'autoavaluació dels riscos propis i de solvència en fase definitiva de Solvència II.
- Actualització de les polítiques corporatives al marc de Solvència II.
- Potenciació de la participació activa en els diversos grups de treball d'Unespa, entre els quals destaca el de solvència.
- Participació en els Stress Test i altres estudis a nivell europeu, sota el lideratge d'EIOPA.

Tot aquest esforç d'adaptació a la normativa culminarà en dues fites per al 2017: la presentació per part de VidaCaixa del primer *reporting* anual i de l'informe de situació financera i de solvència.

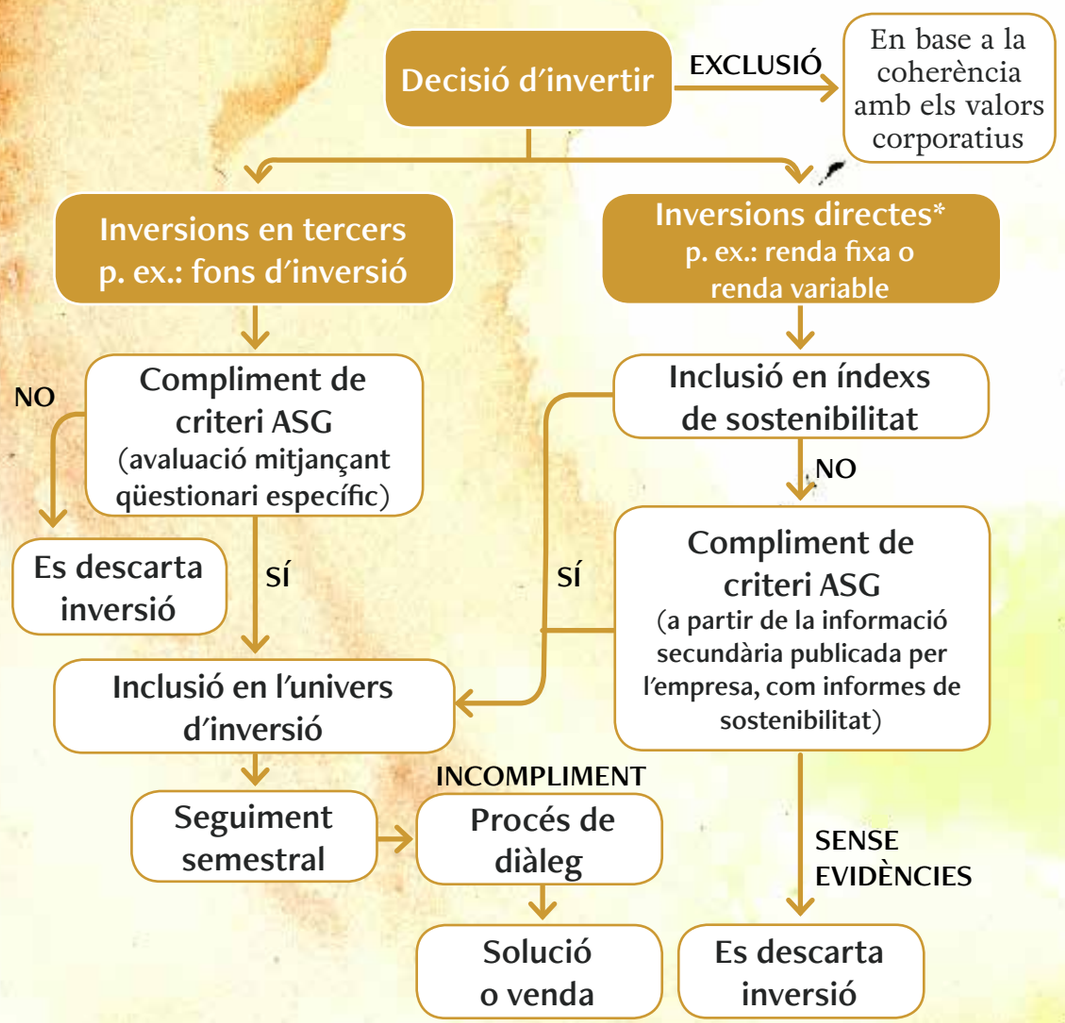
Inversió responsable

Aspirant a l'excel·lència en la gestió ASG

ENLLAÇ

Principis per a la Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides

Aplicació en el procés de gestió d'inversions



* El deute emès o avalat per Estats, Comunitats Autònomes, corporacions locals, agències o organismes supranacionals queda exclòs d'una anàlisi específica, pel fet de ser països de l'OCDE i, per tant, països que compleixen els estàndards internacionals de bona governança.

VidaCaixa ha obtingut una qualificació A en el Summary Assessment Report dels Principis d'Inversió Responsable (PRI) de Nacions Unides, on A+ és la màxima qualificació. Se situa per sobre de la resta de *peers* (signants dels UNPRI), que han aconseguit una qualificació mitjana de B.

Els avanços en la gestió de les Inversions Socialment Responsables (ISR) d'acord amb PRI, el 2016, han estat:

- Desenvolupament de criteris de governança en el fons de pensions d'empleats de CaixaBank, Pensions Caixa 30, que inclouen entre d'altres aprofundir en l'aplicació de criteris ISR.
- S'ha aprofundit en l'anàlisi de *scoring* de proveïdors de productes financers, en base a aspectes Ambientals, Socials i de Govern (ASG).
- En línia amb la política d'inversió de VidaCaixa, s'ha donat continuïtat al seguiment d'expedients extraordinaris iniciats en anys anteriors.

Reconeixements a VidaCaixa

Sisè guardó al millor fons de pensions a Espanya

ENLLAÇ

Pensions Caixa 30, gestionat per VidaCaixa, rep el sisè guardó al millor fons de pensions d'Espanya

Pensions Caixa 30

2008 **Millor fons de pensions espanyol**
Revista IPE

2011

2012

2013

2014

2016

VidaCaixa

2008 **Millor gestora de plans de renda fixa**
Expansión

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

PlanCaixa Ambició

2008 **Millor pla de renda fixa**
Expansión

PlanCaixa 10 Seguretat

2008 **Millor pla de renda fixa mixta**
Expansión

PPI Deleg.

2008 **Millor pla de pensions de renda fixa mixta**
Expansión

PlanCaixa Ambició

2010 **Millor pla de pensions de renda fixa**
Expansión

2011 **Millor pla de pensions de renda fixa**
Morningstar i *El Economista*

PlanCaixa Actiu Variable

2013 **Millor pla de renda variable global**
Morningstar

PlanCaixa Selecció

2013 **Millor fons de pensions de renda variable Europa**
Allfunds Bank Investment Research

2014 **Finalista en renda variable Europa**
Expansión

PlanCaixa Actiu Oportunitat

2014 **2015** **Millor pla de multiactiu agressiu**
Expansión-Allfunds Bank

PlanCaixa 10 Estalvi

2014 **Finalista en renda fixa global**
Expansión

2015 **Millor pla de pensions de renda fixa euro**
Morningstar

PlanCaixa Borsa Internacional

2014 **2015** **Millor fons de pensions de renda variable global**
Allfunds Bank Investment Research

PlanCaixa Ambició Global

2013 **Millor pla de pensions mixt moderat**
Morningstar

PlanCaixa Oportunitat

2015 **Millor pla de pensions mixt agressiu**
Morningstar

El nostre projecte

Talent, transversalitat i innovació per treballar millor

VidaCaixa ha continuat creant noves oportunitats i complementant el talent intern amb nous perfils i incorporacions, amb l'objectiu de desenvolupar el Pla Estratègic de la Companyia i afrontar els nous desafiaments.

El **millor talent** en posicions clau per al nostre negoci

- **Comptabilitat**
- **Comercials**
- **Actuaris**
- **Gestors de processos**
- **Legal i compliment normatiu**
- **Informàtics**

Incorporació de **noves habilitats** per adaptar-nos als nous temps

- **Expert en economia conductual**
- ***Data scientist***
- **Dissenyador d'apps**
- **Expert en *design thinking***
- **Expert en *customer journeys***
- **Dret de noves tecnologies**
- **Gestor comunicació i *branding* RH**
- **Gestor de comunitats *online***

Creant oportunitats

Aposta contínua pel talent

MÉS INFORMACIÓ
Formació

Un dels principals eixos de VidaCaixa, en la gestió de les persones, és l'aposta de la Companyia per atreure i retenir el millor talent.

A través de la creació del Comitè de Talent el 2016 es pretén centralitzar la presa de decisions, impulsar la meritocràcia i promoure el desenvolupament de la carrera professional. El 2016, s'han incorporat 80 persones i 13 persones de VidaCaixa han canviat de posició.

Un excel·lent lloc per treballar

Compromesos amb el desenvolupament de les persones

MÉS INFORMACIÓ
Formació

MÉS INFORMACIÓ
Incorporació de talent i comunicació
Avaluació

Desenvolupament de persones

Escola de Previsió VidaCaixa.

Formació en habilitats: Programa "Behavioral Economics", impartit per la London School of Economics and Political Science.

Formació al canal CaixaBank.

Escola de Lideratge.

Escola de Vendes.

Comunicació i vinculació

Nou ***kit* d'acollida** per a noves incorporacions.

Llançament de les sessions de benvinguda ***It's a match***.

Llançament de **VidaCaixa Today**, nou servei de comunicació intern.

Benvingudes als nous empleats a través del canal VidaCaixa Today.

Activitats de **Retorn**: un total de 17 activitats (9 de solidàries, 6 de *team building* i 2 d'esportives).

Pla Família per ajudar els empleats amb familiars amb discapacitat al seu càrrec.

Cultura del mèrit

Incorporació de l'**avaluació transversal** en els processos d'avaluació de l'acompliment.

Compromís de situar a **nivell retributiu** com a mínim en la mitjana de mercat les persones amb un acompliment adequat.

Manteniment de la relació directa entre **avaluació i promoció**.

Compensació

VidaCaixa s'ha tornat a recertificar amb el segell d'**Empresa Familiarment Responsable (EFR)** i posa a disposició dels seus empleats múltiples mesures que promouen el reconeixement i la conciliació:

- Retribució fixa més variable per a tota la plantilla.
- Aportació empresarial a la previsió social dels empleats.
- Cobertura de vida.
- Ajuda estudis universitaris i anglès.
- Assegurança de salut.
- Préstec personal.
- Política de *bonus* per referències.

Avanços en transparència

Millorant en informació i en prevenció de delictes

MÉS INFORMACIÓ

Contractes de prestació de serveis

El 2016, la Companyia ha continuat apostant per millorar la transparència i la seguretat en la informació contractual a clients i en la prevenció de delictes, per a la qual cosa ha revisat els riscos penals de VidaCaixa i ha incorporat millores en el Model de Prevenció Penal de l'Entitat.

Millores implementades el 2016:

- En informació a clients s'ha seguit fomentant l'ús d'un llenguatge clar i la introducció d'exemples en la documentació precontractual, contractual i postcontractual.
- En el Reglament de Plans i Fons de Pensions s'ha previst una nova operativa en mobilitzacions i pagaments parcials, que permet als partícips o beneficiaris fer efectiu o mobilitzar les aportacions anteriors o posteriors al 2007 (o totes dues).
- Revisió dels riscos penals de l'Entitat, a fi d'adaptar el Model de Prevenció Penal existent i incorporar-hi aspectes de millora relacionats amb la seva adaptació als nous requeriments derivats de la reforma del Codi Penal i de la Circular de la Fiscalia General de l'Estat.

Un servei excel·lent

Millorant l'experiència del client

La relació amb els clients i la gestió dels processos interns ha estat una prioritat per a VidaCaixa al llarg de l'any, sempre mantenint l'objectiu de crear experiències úniques.

El 2016 s'ha definit, comunicat i implantat el Quadre de Comandament de Veu de client, al qual accedeixen tots els empleats perquè coneguin l'evolució de la satisfacció dels clients i canals i, a més, tinguin accés a tota la informació dels estudis de client i de mercat que efectua la Companyia.

Així mateix, s'ha posat en marxa una nova acció consistent en el fet que els empleats de VidaCaixa duguin a terme una experiència d'immersió a les oficines de CaixaBank, el principal canal del negoci individual de VidaCaixa, per tal d'escoltar-les, entendre el seu dia a dia i recollir així les oportunitats de millora que donin resposta a les seves necessitats, per tal de prestar el millor servei als clients.

Resultat de les enquestes a canals i clients

	2015	2016
Satisfacció de centres mèdics	8,4	8,4
Risc i estalvi col·lectiu	7,8	8,1
Comissions control Plans de pensions d'ocupació	8,2	8,4
Mediadors	8	8
Consultors	8,1	8,2
Teleselecció*	–	8,1

VidaCaixa ha recertificat el model ISO 9001, validat per una entitat externa i l'abast del qual és la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació.

* Nou ítem.

Mesuraments de qualitat

Alta valoració per part de les oficines de CaixaBank

Des de la xarxa d'oficines de CaixaBank s'ha valorat de manera altament positiva la satisfacció dels serveis que ofereix VidaCaixa.

2,5 punts de millora de la valoració global de VidaCaixa, del 2015 (desembre) al 2016 (desembre)

Ha crescut la valoració de tots els serveis, entre els quals destaquen:

3,8	3,1	2,9	2,8
Assessorament de Serveis Centrals (SC)	Call Center	Formació	Cartera de productes de VidaCaixa

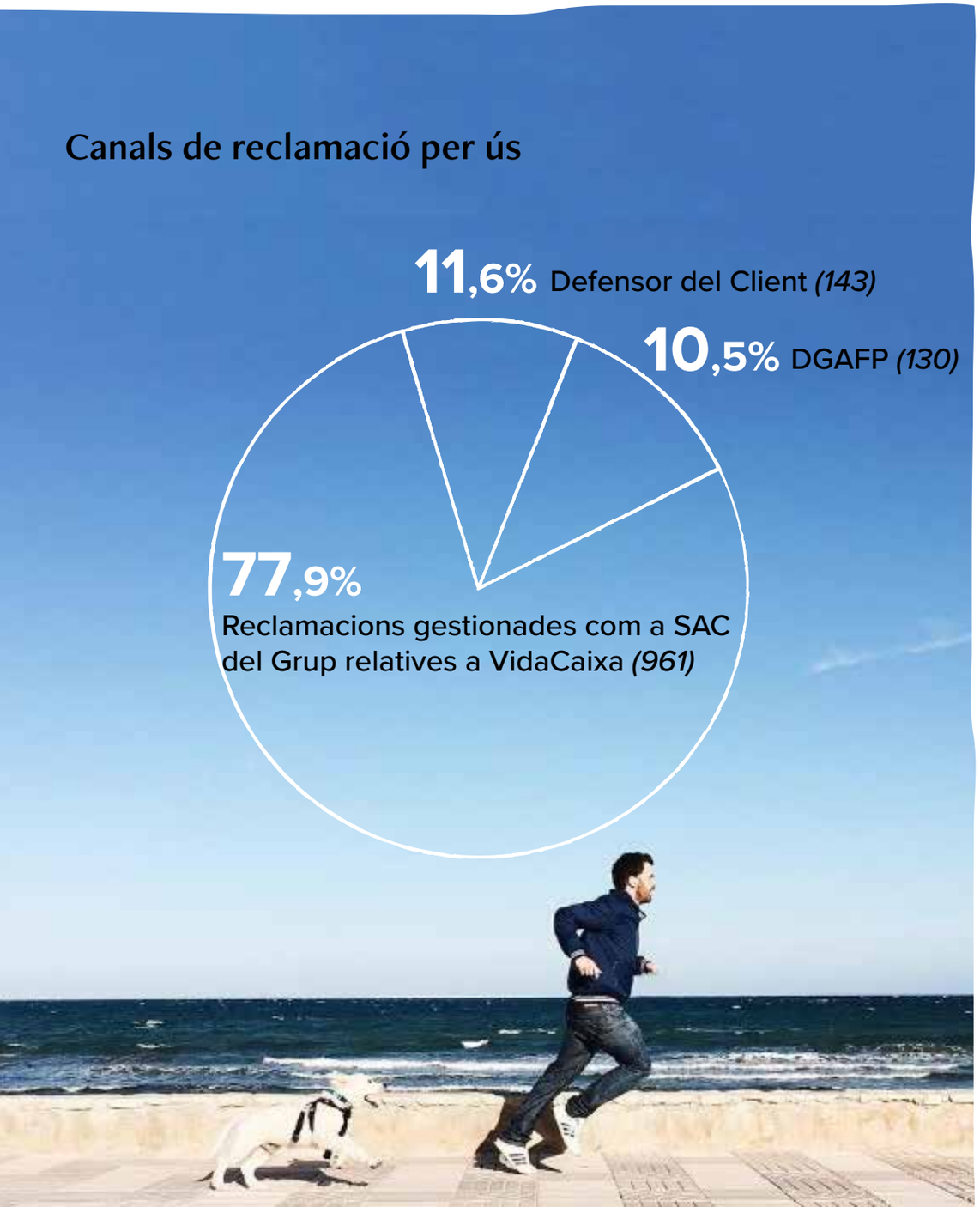
96,6%
valoració de la mitjana mòbil

Més propers als clients

Canals d'atenció al client

MÉS INFORMACIÓ
Canals de diàleg amb els grups d'interès

Canals de reclamació per ús



Amb l'objectiu d'oferir un servei més accessible i proper, el Grup Caixa ha dut a terme un procés de centralització dels Serveis d'Atenció al Client (SAC).

Els nostres clients van optar majoritàriament per aquest servei a l'hora d'interposar les seves reclamacions oficials. Un 11,6% dels nostres clients es van adreçar al Defensor del Client i un 10,5% ho van fer a través de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP).

Excel·lència operacional

Eficiència en la gestió de la cartera al servei del client

Integració de Barclays

El 2016 s'han integrat les carteres de Plans de Pensions, al juny, i d'Assegurances de Risc, al novembre, provinents de Barclays Vida y Pensiones. En aquest procés, VidaCaixa ha garantit en tot moment el servei al client i n'ha minimitzat l'impacte sobre aquest. El març del 2017 està prevista la integració de la cartera d'Assegurances d'Estalvi de Barclays.

Gestió de la cartera

VidaCaixa accedeix a l'Índex Nacional de Defuncions i disposa així d'una eina per actualitzar la cartera amb més facilitat.

Addicionalment, s'ha instaurat un procés anual per localitzar els beneficiaris d'assegurances pendents de liquidar, el qual ha permès abonar 942.297 € el 2016. El 2017 es posarà en marxa el Portal de Prestacions, on els clients podran sol·licitar les seves prestacions de Plans i Assegurances i fer el seguiment de les seves gestions.

Contact Center

Millorant la qualitat del servei

El 2016, l'Entitat ha renovat la plataforma telefònica del Contact Center i ha incrementat la qualitat del servei tant en el temps d'espera com en el percentatge de trucades ateses, amb la qual cosa es disposa d'informació per a un millor servei omnicanal.

L'objectiu de VidaCaixa per al 2017 és aconseguir ampliar el catàleg de servei des del Contact Center i oferir una millor atenció als clients i a la xarxa d'oficines CaixaBank.

Innovida

Innovació centrada en l'experiència del client

El 2016, VidaCaixa ha creat el programa Innovida, que sota el lema "sorprendre el client" i a través de la reflexió, participació i emprenedoria, pretén captar noves oportunitats de negoci i impulsar la transformació cultural de la Companyia. Per assolir els objectius, l'Entitat ha dut a terme dues activitats: *innovida idea* i *innovida emprèn*.

innovidaidea

Concurs d'idees innovadores basat en Design Thinking.

+230 assistents a l'esdeveniment de llançament (Barcelona i Madrid)
~50% de la Companyia

5 ponències

2 tallers: *insights* i ideació

Manual per a participants amb els perfils del client

Manual de tècniques avançades de *human-centered design*

Sessions individuals de revisió d'idees

+100 participants en els tallers
>20% de la Companyia

39 idees presentades per **49** participants

5 finalistes

8,3/10 satisfacció general mitjana

innovidaemprèn

Programa de col·laboració amb *startups* per crear propostes de valor.

45 participants organitzats en **8** equips d'intraprenedors
~10% de la Companyia

4 sessions de formació

3 exercicis: exploració de *startups*, modelatge de propostes, preparació del *pitch*

3 sessions de revisió de propostes amb mentors interns i convidats

+80 *startups* identificades

25 seleccionades en el primer exercici

8 propostes de col·laboració amb *startups*

8,4/10 satisfacció general mitjana

Generació de valor

Líders amb excel·lents resultats

Creixement sostenible del benefici i de la cartera de clients

492,3 **MM€** de benefici net consolidat

+44,6% respecte al 2015

4,5 **milions de clients**

+8,2% respecte al 2015

VidaCaixa es consolida com l'entitat asseguradora més gran del país i confirma el seu lideratge en plans de pensions i assegurances de vida.

En l'exercici 2016, VidaCaixa ha obtingut un benefici net consolidat de 492,3 milions d'euros, un 44,6% més que el 2015. Aquest creixement es deu a un excel·lent comportament del segment individual, tant de la cartera d'estalvi com de la de risc, així com de les rendes vitalícies.

Així mateix, el 2016 la Companyia ha augmentat un 8,2% el nombre de clients, fins als 4,5 milions, i cada vegada són més persones les que confien en VidaCaixa per planificar la seva jubilació.

Recursos, primes i aportacions

Primers en recursos gestionats, primes i aportacions

Recursos gestionats

Primes i aportacions

VidaCaixa ha estat, un any més, la companyia asseguradora que més recursos gestiona, amb un volum total de 67.891 milions d'euros, un 12,4% més que el 2015. D'aquesta xifra, 25.188,8 milions d'euros corresponen a plans de pensions i EPSV, un 8,8% més que el 2015. Un total de 42.701,9 milions d'euros pertanyen a assegurances de vida, un 14,7% per sobre de l'any anterior.

La Companyia ha comercialitzat un total d'11.699 milions d'euros en primes i aportacions, xifra que ha suposat un increment del 28,8% respecte al 2015.
Ocupa el primer lloc en el rànquing d'assegurances de vida, amb un 30,4% del total de primes. En plans de pensions, ha assolit una quota de mercat del 22,9%.

Líders en plans de pensions

Creixement per sobre del mercat

Plans de pensions total mercat

Rànquing plans de pensions – Total mercat

	VidaCaixa	Competidor 1	Competidor 2	Competidor 3	Competidor 4
Patrimoni	24.442 *+8,8%*	21.634 *+2,1%*	9.717 *-0,9%*	6.814 *+0,1%*	6.148 *+3,7%*
Quota de mercat	22,9% *+1,4 p. p.*	20,2% *-0,0 p. p.*	9,1% *-0,3 p. p.*	6,4% *-0,1 p. p.*	5,8% *+0,1 p. p.*

Total Mercat	106.839 *+2,2%*
Total sense VidaCaixa	82.396 *+0,5%*

VidaCaixa manté el seu lideratge en plans de pensions, amb una quota de mercat del 22,9%, 1,4 punts més que el 2015. El patrimoni gestionat ha crescut un 8,8%, taxa molt superior a la de la resta d'entitats competidores.

Font: Inverco. En milions d'Euros.

Plans de pensions individuals

Rànquing plans de pensions – Sistema Individual

	VidaCaixa	Competidor 1	Competidor 2	Competidor 3	Competidor 4
Patrimoni	15.715 *+13,2%*	12.723 *+4,0%*	8.097 *-1,4%*	4.998 *+2,3%*	4.266 *+4,5%*
Quota de mercat	22,3% *+1,9 p. p.*	18,1% *-0,1 p. p.*	11,5% *-0,6 p. p.*	7,1% *-0,1 p. p.*	6,0% *-0,0 p. p.*

Total Mercat	70.487 *+3,6%*
Total sense VidaCaixa	54.772 *+1,2%*

El lideratge de la Companyia en plans de pensions ha estat impulsat principalment pel sistema individual. Amb un creixement del 22,3%, VidaCaixa ha tancat l'exercici amb 15.715 milions d'euros en patrimoni gestionat (16.433,8 incloent-hi EPSV), un 13,1% més que el 2015, en un sector que va créixer el 3,6%.

Els resultats de VidaCaixa inclouen el patrimoni dels plans de pensions de Barclays.
Font: Inverco. En milions d'Euros.

Vida-estalvi

Consolidant el lideratge en estalvi

El negoci d'estalvi: acumulació

VidaCaixa ha comercialitzat 10.929,8 milions d'euros en primes i aportacions a plans de pensions i assegurances vida-estalvi, un 30,1% més que el 2015. L'estalvi sistemàtic és cada vegada més important entre els clients de la Companyia: 900.000 clients efectuen aportacions periòdiques (+35% respecte al 2015). En total, s'ha aconseguit una cartera de 1.015 milions d'euros en primes i aportacions periòdiques en solucions d'estalvi a llarg termini (PPI, PIES i AIELT).

El negoci d'estalvi: disposició

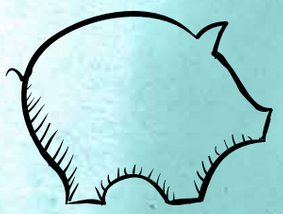
El 2016, VidaCaixa ha apostat fermament per les rendes vitalícies, amb les quals ha obtingut creixements anuals superiors al 50%, fins a tancar el 2016 amb 4.836 milions d'euros en primes, xifra que ha suposat més de la meitat de primes de la Companyia.

Nou perfil de clients

280.000
nous clients d'estalvi

Els nous clients són **5** anys més joves (**45 anys**)

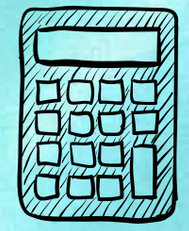
Estalvi sistemàtic



+35%
volum d'estalvi periòdic

900.000
clients amb estalvi periòdic

Simplicitat i personalització



450.000
simulacions de jubilació

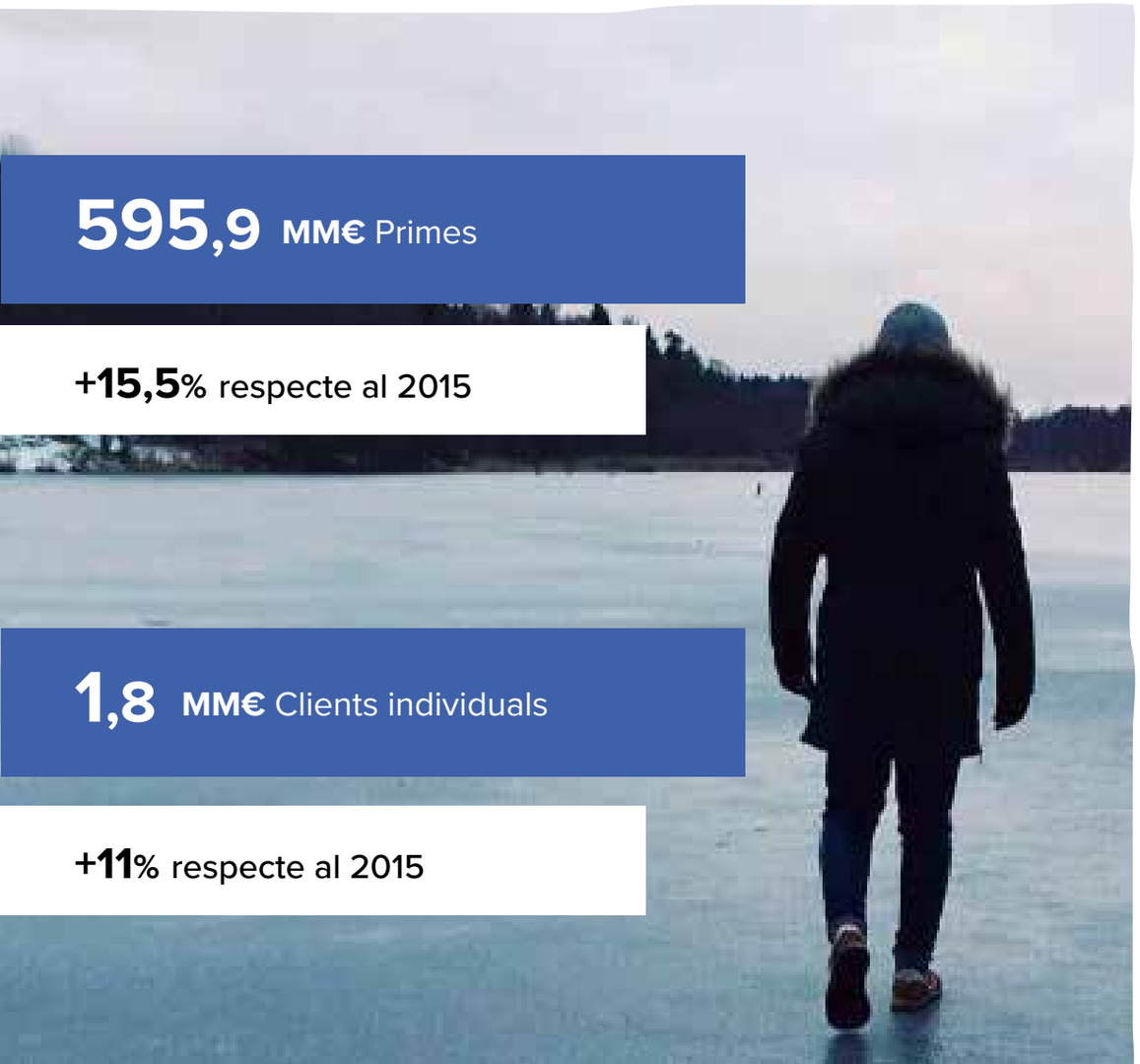
Dupliquem les aportacions per canals digitals

Els clients menors de 55 anys realitzen el **20%** de les seves aportacions Online

Vida-risc

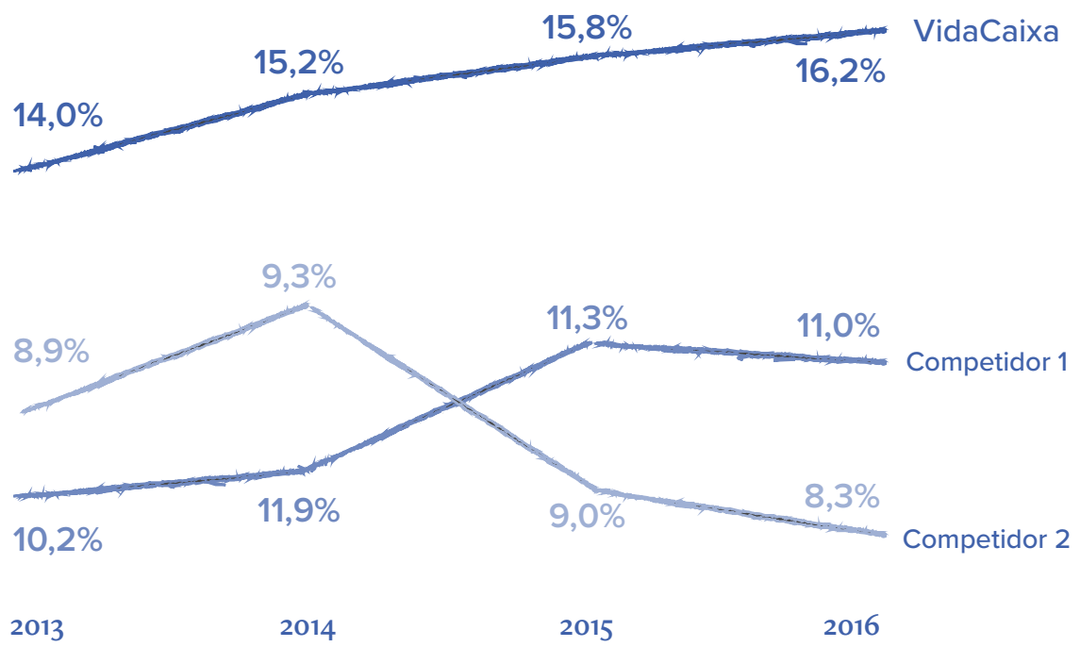
Creixement sostingut a llarg termini

En primes vida-risc, VidaCaixa ha arribat als 769,2 milions d'euros, un 13,3% més que el 2015, amb un creixement més gran del segment individual, que ha arribat als 525,9 milions d'euros (+15,5% que el 2015).



D'altra banda, el segment de col·lectius ha experimentat un creixement del 8,8%, fins a arribar als 243,3 milions d'euros. Cal destacar el bon comportament de les solucions per a pimes (+31%).

Quota de mercat en primes de vida-risc individual



Font: ICEA

Gestió de fons de pensions

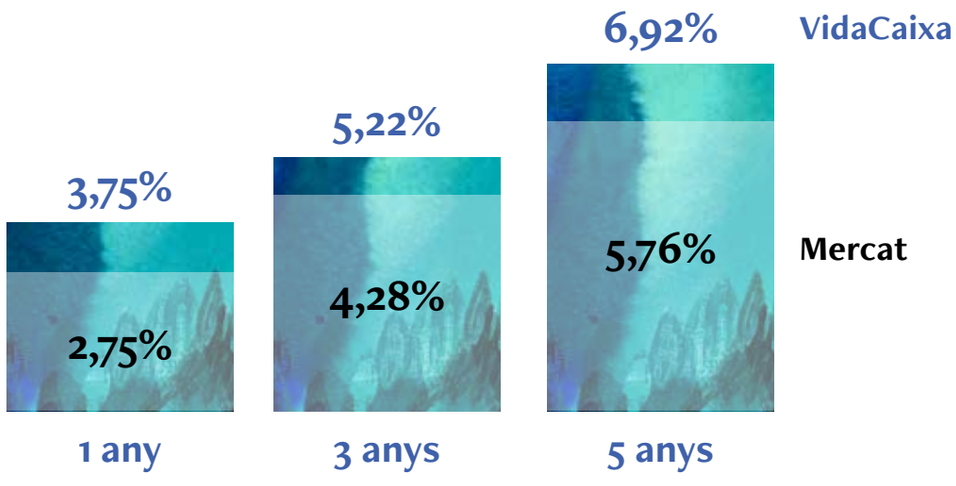
Rendibilitats superiors a les del mercat

Plans d'Ocupació

La rendibilitat dels plans de pensions de VidaCaixa s'ha situat el 2016 per sobre del mercat gràcies a la gestió discrecional de les inversions. Sense considerar els garantits, la rendibilitat mitjana dels plans de pensions individuals de la Companyia a un any s'ha situat en l'1,85%, respecte a l'1,57% de mitjana del mercat. De la mateixa manera, la rendibilitat mitjana en plans de pensions d'ocupació s'ha situat molt per sobre de la mitjana.

Plans d'Ocupació*

Rendibilitat neta *vs.* mercat



* Rendibilitat anualitzada ponderada en funció de l'estructura d'inversió de VidaCaixa. Font: Inverco

Plans de Pensions Gamma Destí

Durant el 2016 s'ha produït una evolució positiva dels plans de renda fixa, tant a curt com a llarg termini. Així mateix, els plans Destí han demostrat ser un excel·lent vehicle d'inversió després del seu primer any de vida. Han afrontat amb èxit els períodes de volatilitat experimentats al llarg de l'any.

Plans de Pensions Gamma Destí*

Rendibilitat neta a un any

(Dades a 31.12.2016, en %)

* Rendibilitat anualitzada ponderada en funció de l'estructura d'inversió de VidaCaixa. Font: Inverco

Pensions privades i cultura de l'estalvi

Prop d'un milió de clients beneficiats

Líder en el pagament de prestacions

3.811 **MM€** Prestacions pagades

Prop d'un milió de clients es beneficien de les prestacions abonades

Durant el 2016, VidaCaixa ha contribuït a mantenir la qualitat de vida i els ingressos durant la jubilació i davant contingències de prop d'un milió de persones. L'Entitat ha abonat 3.811 milions d'euros en concepte de prestacions als seus clients. Un total de 1.760 milions d'euros es van cobrar en forma de renda i 2.051 milions d'euros, en forma de capital.

Promovent una cultura de l'estalvi

ICEA Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions

Col·laboració activa de VidaCaixa

Edad & Vida

Geneva Association

UNESPA Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores

INVERCO Inversió Col·lectiva

La Companyia treballa activament per promoure una cultura d'estalvi a llarg termini. Amb aquest objectiu, col·labora amb diverses entitats i associacions nacionals i internacionals. Així mateix, realitza estudis d'interès social, trobades i conferències, i difon informació a través dels seus propis canals de comunicació.

Obra Social "la Caixa"

El nostre compromís amb les persones i la societat

ENLLAÇ
Obra Social "la Caixa"

Obra Social "la Caixa

VidaCaixa col·labora de manera indirecta en la tasca i el pressupost de l'Obra Social "la Caixa", tot contribuint a través de la seva activitat al resultat de CaixaBank.

El 2016, l'Obra Social "la Caixa", amb un pressupost de 500 milions d'euros, ha impulsat prop de 50.000 iniciatives socials, de les quals s'han beneficiat més de 10,5 milions de persones. L'Entitat es consolida, un any més, com la fundació més important d'Espanya pel que fa a recursos invertits en acció social i com una de les més importants d'Europa i del món.

+62.000 **nens i nenes** en situació de pobresa atesos	**+813.000** **persones grans** implicades en activitats	**+15.000** **voluntaris de "la Caixa"** involucrats	**+28.000** **llocs de treball** a persones en risc d'exclusió social
+19.800 **malalts avançats** atesos	**+33.000** **habitatges socials** atesos	**+2,3 MM** **alumnes** en accions educatives	**+35 MM€** destinats a **recerca**

Gestió ambiental

Compromesos a reduir la petjada ambiental

MÉS INFORMACIÓ
Política ambiental

MÉS INFORMACIÓ
Reducció de consums

VidaCaixa, a través de la seva activitat diària i els seus empleats, es compromet a actuar en línia amb els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI), optimitzant el consum de recursos naturals, reduint la generació de residus i millorant-ne la segregació per a la seva reutilització.

Amb la finalitat de millorar any rere any l'impacte de la petjada ambiental, centra la seva actuació en 3 eixos: l'eficiència en el consum de recursos naturals i la reducció d'emissions de CO_2, la sensibilització ambiental a nivell intern i la reducció dels residus.

Recollida i tractament

Paper
11.257 kg

Tòners
887 unidades

Plàstic
3.831,5 kg

Consums

Aigua
3,1 l
Consum per empleat
-5,5%
Variació

Paper
32,9 kg
Consum per empleat
-3,8%
Variació

Energia elèctrica
2.268,8 GJ
Consum per empleat
-5,2%
Variació

Annexos

Grups d'interès i canals per al diàleg

Tornar a Més propers als clients

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.

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.

Cobertura, abast i procés de materialitat

Cobertura i abast

En aquest informe, la informació legal, econòmica i financera de la Companyia es presenta complementada amb aspectes socials, mediambientals 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 2016, sense ometre informació rellevant per als grups d'interès de la Companyia.

La informació recollida es refereix fonamentalment a l'any 2016, però inclou també, en funció de la seva rellevància i disponibilitat, dades d'anys anteriors per facilitar que els lectors puguin formar-se una opinió més àmplia sobre l'evolució de VidaCaixa. Per això, 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.

Procés de materialitat

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, 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 als grups d'interès de VidaCaixa a través d'entrevistes en profunditat (experts en Responsabilitat Social Corporativa) sobre l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat de la Companyia, on s'han identificat propostes de millora per a propers informes.

- La consulta a empleats de VidaCaixa a través d'una enquesta *online*.

- Actualització de la matriu de materialitat de la Companyia.

Consulta amb empleats i experts

Consulta amb empleats

Per avaluar la importància dels temes rellevants i el nivell d'acompliment de VidaCaixa, els empleats de la Companyia duen a terme una enquesta *online* sobre l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat.

Temes rellevants per als empleats

Temes d'importància alta:

- La satisfacció dels clients.
- La qualitat dels productes i serveis.
- Model de negoci i estratègia corporativa.
- Informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa.
- Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Bon govern i transparència.
- El benestar dels empleats (conciliació de la vida professional i familiar, foment de la igualtat i la integració, etc.).
- Ètica empresarial (alta direcció, empleats).
- La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies.
- El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació).
- Millora de la cultura financera en assegurament.

Temes d'importància mitjana/alta:

- Increment del valor per a l'accionista.
- L'accessibilitat als productes d'assegurament.
- Accions en benefici de la societat (acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població).
- Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
- Intensificació del diàleg amb els grups d'interès.
- El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables.
- Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.
- Accions per reduir l'impacte en el medi ambient.

Consulta amb experts

A VidaCaixa s'han entrevistat en profunditat els grups d'interès de la Companyia, amb el propòsit de mesurar l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat, així com per identificar propostes de millora.

Participants en les consultes a grups d'interès

- Accionista: CaixaBank.
- Institucions acadèmiques: Universitat Pompeu Fabra.
- Mitjans de comunicació: INESE.
- Organitzacions mediambientals: Expert.
- Institucions del sector de l'assegurament i la previsió social: ICEA.
- Entitats empresarials: CECOT.

Principals conclusions de la consulta amb experts

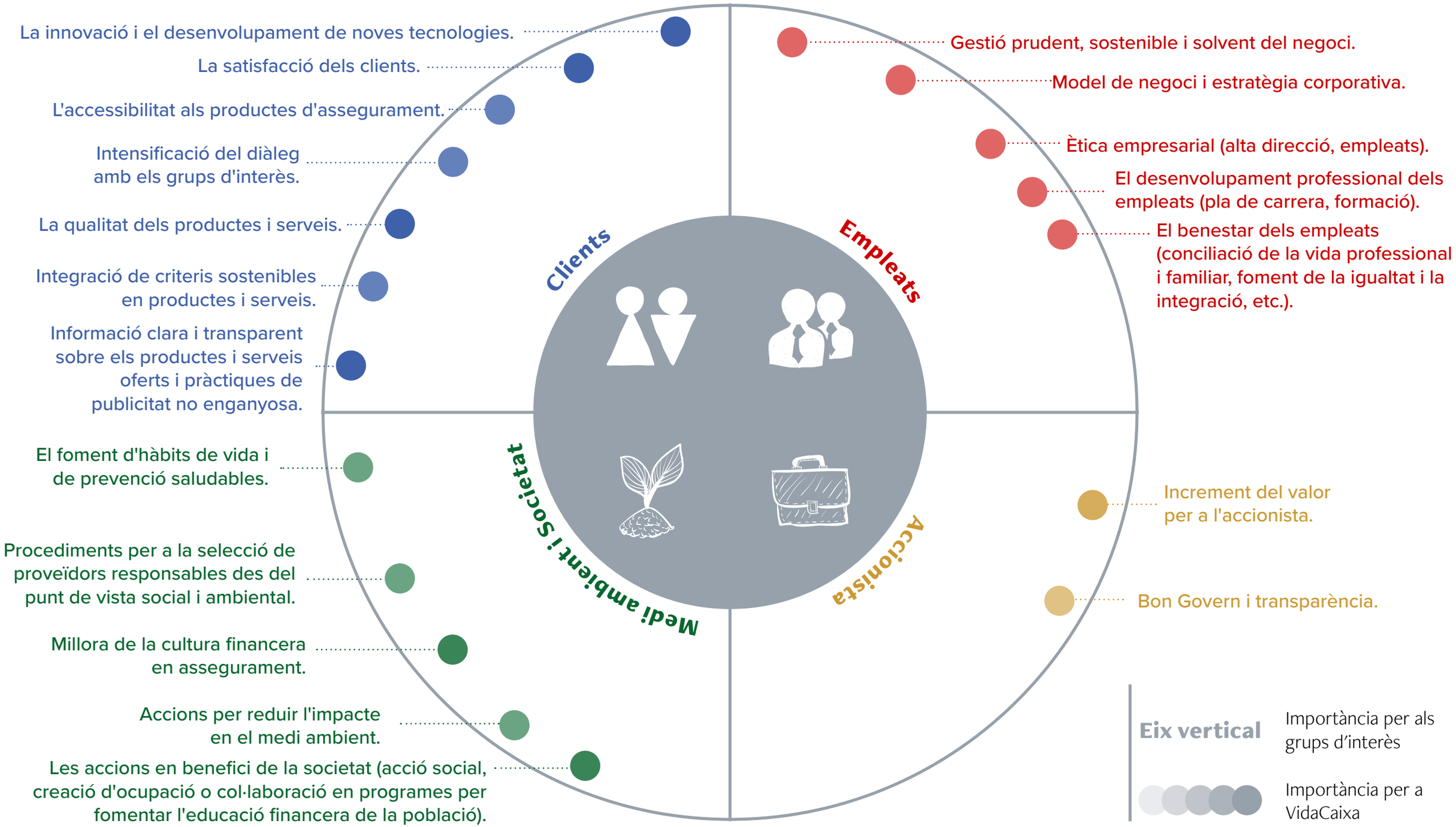
Es destaquen alguns temes rellevants respecte a la Companyia:

- **Model de negoci i estratègia corporativa**: Tema rellevant en el context actual. Els experts demanen una implicació més gran de VidaCaixa com a líder de previsió social complementària i en l'acompanyament a la societat cap a l'estalvi per al futur, via plans de pensions i de vellesa, per tal d'assegurar-se una vida digna durant la jubilació.

Consulta amb empleats i experts

- **Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci**: Tema rellevant associat als resultats econòmics i la fortalesa i solvència de VidaCaixa. Els experts asseguren que la gestió del negoci i la seva capacitat per oferir garanties serà un dels aspectes relacionats amb la responsabilitat social que tindrà més protagonisme en un futur.
- **La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies**: Tema rellevant que, segons els experts consultats, cal associar a una major innovació en l'oferta de productes i serveis, i no tant al desenvolupament de noves tecnologies per facilitar la relació amb els clients.
- **La satisfacció dels clients:** Tema rellevant on la resposta de VidaCaixa és satisfactòria, amb un bon servei d'atenció al client. La consideren una entitat asseguradora amb una cobertura global en la previsió social empresarial, amb productes de risc, estalvi i de salut de gamma alta.
- **Increment del valor per a l'accionista**: Tema rellevant associat al paper de VidaCaixa davant el seu accionista. Els experts perceben el potencial creixement de l'Entitat i la seva distribució bancasseguradora a través del canal comercial del seu accionista.
- **L'accessibilitat als productes d'assegurament**: Tema rellevant en el qual els experts valoren el compromís de VidaCaixa, basat en l'assessorament dels seus professionals i en una oferta de solucions que donin resposta a les necessitats del màxim nombre possible de persones.
- **La qualitat dels productes**: Tema rellevant associat a les avaluacions dels nivells de satisfacció del servei prestat que realitza periòdicament VidaCaixa. Els experts valoren que s'hagin mantingut o millorat les dades obtingudes, ja sigui en els segments de particulars, empreses o canals.
- **Benestar dels empleats**: Tema rellevant on es percep una bona gestió de les relacions laborals i en la línia del sector. Els experts consideren VidaCaixa un bon lloc per treballar.
- **Ètica empresarial**: Tema rellevant per transmetre confiança i responsabilitat cap a la societat. Els experts constaten la feina de VidaCaixa en la seva comunicació transparent, però reclamen una inversió més gran en aspectes relacionats amb la responsabilitat social empresarial.
- **El desenvolupament professional dels empleats**: Tema rellevant en el qual els experts consultats perceben els avanços de VidaCaixa i per la seva contínua aposta cap a programes de formació per augmentar la capacitació dels seus empleats.
- **Bon govern i transparència**: Tema rellevant en el qual els experts consultats perceben un bon acompliment per part de VidaCaixa. Es valora l'esforç del sector per continuar avançant en temes de transparència i governança, ja que cada vegada tenen més protagonisme.

Matriu de materialitat



VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas

Tornar a VidaCaixa

VidaCaixa

VidaCaixa
En l'àmbit dels clients particulars, VidaCaixa comercialitza, d'una banda, assegurances de vida-risc, vinculades o no a préstecs bancaris. Així mateix, la Companyia disposa d'un ampli ventall de productes per generar estalvi complementari, compost per diverses modalitats d'assegurances de vida i amb una àmplia gamma de plans de pensions i rendes vitalícies.
Per al col·lectiu de clients de pimes i autònoms, VidaCaixa posa a la seva disposició una oferta específica de productes d'assegurances de vida i plans de pensions, especialment dissenyats per cobrir les seves necessitats d'assegurament i previsió.
Finalment, en el segment de grans empreses i col·lectius, VidaCaixa ofereix una àmplia gamma de solucions a mida en assegurances de vida-risc, vida-estalvi i plans de pensions, en funció de les condicions particulars de cada gran col·lectiu.

SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas
SegurCaixa Adeslas és la companyia líder en assegurances de salut a Espanya i la segona entitat en el rànquing de no-vida del sector assegurador espanyol.
Mutua Madrileña és l'accionista de control de SegurCaixa Adeslas, amb un 50% del capital. El 49,92%* és en mans de CaixaBank, a través de VidaCaixa.

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

Comitè d'Auditoria i Control

Tornar a Bon Govern Corporatiu

El 2016 s'han dut a terme 5 reunions del Comitè d'Auditoria.

Durant aquest any s'ha produït la dimissió per part del Sr. Miquel Noguer Planas.

Les funcions del Comitè d'Auditoria 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 corresponent termini 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

Comitè d'Auditoria i Control

Tornar a Bon Govern Corporatiu

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. Miquel Valls Maseda
Vocal	Sr. Jaime Gil Aluja

Comissió de Nomenaments i Retribucions

Tornar a Bon Govern Corporatiu

El 2016 s'han dut a terme 4 reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions.

Com a conseqüència de la renúncia del Sr. José Antonio Sarría Terrón, es produeix el nomenament del Sr. Jaime Gil Aluja com a part de la Comissió 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
Vocal	*Sr. Jaime Gil Aluja

*Membres nomenats el 2016.

Comitè de Direcció

Tornar a Bon Govern Corporatiu

El 2016 no s'han produït canvis amb relació als seus membres i funcions.

Vicepresident Executiu - Conseller Delegat	Sr. Tomàs Muniesa
Director General	Sr. Antonio Trueba
Sotsdirectors Generals	Sr. Ernesto Moreno (Inversions) Sr. Jordi Arenillas (Economicofinancera) Sr. José Antonio Iglesias (Clients i Oferta) Sr. Jorge Nicolau (Mitjans)
Directors	Sr. Carlos Lorenzo (Vendes) Sra. May Plana (Auditoria Interna i Assessoria Fiscal) Sr. Pablo Pernia (Jurídica i Compliment Normatiu)
Secretari del Comitè de Direcció	Sr. Pablo Pernia

Productes i accions disponibles a través de Línia Oberta CaixaBank el 2016

Tornar a Canals i accessibilitat

Vida-risc	Vida Familiar SEVIAM Obert	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
	Assegurança convenis	Contractació Modificació nombre assegurats
Vida-estalvi	Llibreta Futur Assegurat Pla Estalvi Assegurat (PIES) Compte Caixafutur-PIES Compte Caixafutur-AIELT Rendes vitalícies	Contractació Compte Caixafutur-PIES en web, mòbil i R2B Contractació Compte Caixafutur-AIELT en web, mòbil i R2B Aportacions periòdiques i extraordinàries a Compte Caixafutur-PIES i Compte Caixafutur-AIELT en web, mòbil i R2B Contractació PIES Estrella en web i R2B, consulta per 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 Traspassos interns entre plans en web i R2B Traspassos externs d'altres entitats en web, mòbil i R2B Revocació de traspàs extern amb traspàs intern via R2B Contractació del PlanCaixa Tàndem a través de R2B Consulta i contractació CABK Tranquil·litat 1% PPA en web, mòbil i R2B Consulta CaixaBank Doble Tranquil·litat Accés al simulador de jubilació (també al Portal de CaixaBank) Accés a la Calculadora d'Estalvi Nou catàleg de plans i EPSV en web Comparador de Plans en web Canvi compte vinculat en web Designació beneficiaris en web Gestió de renda financera en web Procés Fes-te Client
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control

Principals riscos gestionats

Tornar a Risc i solvència

El primer pas per desenvolupar un sistema de control intern efectiu i adequat per a la Companyia consisteix a identificar, classificar i avaluar els riscos. En aquest sentit, VidaCaixa centra la seva gestió en els següents riscos principals:

Risc de crèdit	Es controla, de manera sistemàtica, el risc que les contraparts no atenguin les seves obligacions de pagament, i les possibles pèrdues de valor per variacions en la seva qualitat creditícia.
Risc tècnic o de subscripció	Es controlen de manera exhaustiva els riscos tecnicoactuarials, atès que les reserves tècniques suposen la partida més significativa dels passius.
Risc de mercat	Es gestiona el risc de patir pèrdues per variacions en el tipus d'interès, el tipus de canvi o el preu.

Risc de crèdit

- Manteniment de la tresoreria i els actius líquids equivalents, amb caràcter general, amb entitats financeres d'elevat nivell creditici, i especialment amb “CaixaBank”. Pel que fa als saldos que es mantenen a cobrar dels prenedors d'assegurança, no hi ha una concentració significativa del risc de crèdit amb tercers.
- Així mateix, amb relació al risc de crèdit associat als instruments financers, la política establerta s'ha basat en dos principis bàsics:
  - Prudència: s'han definit escales de ràting i terminis d'inversió.
  - Diversificació: alta diversificació en sectors i emissors, amb límits màxims de risc per emissor.

Risc tècnic o de subscripció

- L'evolució tècnica dels productes.
- Definició i seguiment de la política de subscripció, de tarifació i de reassegurança.

Risc de mercat

- Realització periòdica de diferents anàlisis de sensibilitat de les carteres al risc de mercat derivat principalment de l'evolució dels tipus d'interès.
- Amb relació al risc de tipus de canvi, no es mantenen actius amb exposició significativa en divises diferents de l'euro diferents de les que es detallen en els comptes anuals.
- Pel que fa al risc de preu, VidaCaixa està exposada al risc de mercat bàsicament per la seva cartera de renda fixa i, en molta menys mesura, per les participacions que manté en el capital d'entitats cotitzades.

Formació

Tornar a Creant oportunitats

Tornar a Un excel·lent lloc per treballar

Escola de Lideratge. Entre les activitats desenvolupades el 2016, cal destacar les sessions Reconeix, consistents en sessions dirigides a *managers* per treballar la manera de donar *feedback* als seus equips.

Escola de Previsió VidaCaixa. El 2016, s'ha llançat aquesta iniciativa per ordenar la formació en tres nivells: estàndard, que és obligatori per a totes les persones acabades d'incorporar 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.

Escola de Vendes. L'Escola de Vendes té com a objectiu buscar l'excel·lència de la xarxa comercial de VidaCaixa. Per això s'ha creat una nova manera de treballar homogènia per a tota la Direcció de Vendes que defineix el nostre Estil Comercial. S'han posat a disposició dels equips comercials eines que donen suport a la seva tasca. Així mateix, s'han creat itineraris i diverses solucions formatives que s'adapten als diferents perfils comercials.

Programa "Behavioral Economics". Responent a les necessitats de formació per al pla estratègic de VidaCaixa, s'ha invertit en el programa "Behavioral Economics", impartit per la London School of Economics and Political Science, centrat en 5 àrees de coneixement relacionades amb les finances, la presa de decisions i el màrqueting.

Formació al canal CaixaBank. Entre les iniciatives desenvolupades el 2016, cal destacar:

- S'han efectuat 15 programes formatius per a empleats de CaixaBank, arribant a més de 23.000 empleats, amb una valoració mitjana de 9 sobre 10.
- Accions formatives sobre nous productes com el PlanCaixa Doble Tranquil·litat i Rendes Pla Inversió Flexible.
- S'ha dut a terme el programa Welcome Premier, pla d'acollida per a les noves incorporacions de Gestors de Banca Premier.
- S'ha impartit la 3a i 4a edició del Postgrau de Diploma Expert en Estalvi i Previsió, amb més de 4.000 empleats de CaixaBank matriculats.
- S'ha impartit el postgrau de Banca Empreses, amb un focus en assessorament en les nostres solucions de risc i de previsió.
- Continuem treballant per potenciar les habilitats comunicatives dels formadors interns per millorar la seva eficiència.

Principals KPI de formació

Formació VidaCaixa	
Nre. total d'empleats formats	461
Nre. total d'empleats formats en temes d'anticorrupció	237
Nre. total d'empleats formats en prevenció de riscos laborals	207
Nre. total d'empleats formats en temes tècnics	434
Formació CaixaBank	
Nre. total d'hores de formació *online*	22.704
Nre. total d'hores de formació presencial	11.899
Nre. total d'hores de formació Alts Directius	595
Nre. total d'hores de formació Quadres Intermedis	4.546
Nre. total d'hores de formació Resta Empleats	29.207
Nre. total d'hores de formació impartides a dones	19.262
Nre. total d'hores de formació impartides a homes	15.086

Incorporació de talent i comunicació

Tornar a Un excel·lent lloc per treballar

Nou *kit* d'acollida per a noves incorporacions
El 2016 s'ha redefinit el procés d'acollida, i s'ha creat un nou *kit* de suport que ofereix informació més detallada per facilitar l'adaptació a l'activitat per part dels nous professionals de VidaCaixa.

VidaCaixa Today
A finals del 2016 s'ha llançat VidaCaixa Today, un nou servei de comunicació interna que, a través de monitors de televisió, facilita informació directa i personalitzada sobre diversos temes: notícies i informació sobre VidaCaixa, notícies del món i del sector, evolució diària dels mercats de valors i iniciatives de participació per als empleats, entre d'altres.

Avaluació

Avaluació transversal
Per primera vegada, aquest any, VidaCaixa ha dut a terme un procés d'avaluació transversal que ha consistit a donar *feedback* tant dels responsables de mòdul com dels companys amb qui han treballat. Aquesta valoració és un *input* per a l'avaluació de l'acompliment dels responsables directes. El 2016, un total de 123 empleats han passat per aquest procés, en el qual s'han avaluat aspectes com el treball en equip, la implicació o el valor aportat al projecte.

Avaluació 360 *managers*
El 2016 s'ha realitzat un *assessment* als *managers* de VidaCaixa, sobre els quals s'ha recollit opinió 360º.

Contractes de prestació de serveis

Tornar a Avanços en transparència

El 2016 VidaCaixa ha revisat els diferents contractes de prestació de serveis i ha introduït canvis en el clausulat per adequar-los a la normativa vigent i als estàndards del Grup CaixaBank.

***Office of Foreign Assets Control* (OFAC). Sancions economico-financeres internacionals**
Clàusula mitjançant la qual el proveïdor s'obliga a acomplir qualsevol normativa, regulació, directriu, resolució o mesura restrictiva de les Nacions Unides, la Unió Europea o qualsevol dels seus Estats Membres, incloent-hi el Regne Unit, el Regne d'Espanya i OFAC, sobre sancions economicofinanceres internacionals.
De la mateixa manera, el proveïdor manifesta que no destinarà ni directament ni indirectament els fons que s'originin sota el contracte a finançar qualsevol activitat que comporti l'incompliment de legislacions, regulacions, directrius, resolucions, programes o mesures restrictives en matèria de sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea, el Regne d'Espanya, el Regne Unit i/o OFAC.
S'estén a totes aquelles filials, societats participades o persones que actuïn directament o indirectament per o en representació d'una persona sancionada per l'oficina OFAC.

Confidencialitat i tractament de dades de caràcter personal
S'ha introduït una modificació amb relació a la prohibició que el proveïdor tracti les dades a les quals pugui tenir accés en virtut del contracte, ja sigui directament o indirectament, fora de l'Espai Econòmic Europeu sense l'autorització prèvia i per escrit de VidaCaixa.

Resolució anticipada
S'ha modificat la clàusula relativa a la resolució anticipada dels contractes en el cas que el proveïdor incompleixi les obligacions assumides respecte a sancions economicofinanceres internacionals imposades per les Nacions Unides, la Unió Europea, el Regne d'Espanya, el Regne Unit i/o OFAC, en els termes previstos en la clàusula OFAC.
Pel que fa al Document de Seguretat, se segueix el protocol establert; és a dir, el responsable del contracte en el moment en què aquest se signa emplena el Document de Seguretat (fitxa) i l'adjunta al contracte original per al seu lliurament a la Direcció Jurídica i de Compliment Normatiu (DJCN).

Política ambiental

Tornar a Gestió ambiental

Tot i que la naturalesa de l'activitat de la Companyia no és agressiva amb l'entorn, VidaCaixa adquireix el compromís de millora contínua de les seves pràctiques ambientals, per a la qual cosa utilitza, sempre que sigui possible i econòmicament viable, les tècniques més idònies, i integra els aspectes mediambientals en l'activitat de l'Entitat.

VidaCaixa desenvolupa la seva activitat tenint en compte la protecció de l'entorn i procura aconseguir la màxima eficiència en l'ús dels recursos naturals que necessita.

Concretament, es compromet a:

- Garantir el compliment de la legislació i la normativa ambiental aplicable a les seves activitats, així com d'altres compromisos que VidaCaixa subscrigui voluntàriament.
- Aplicar principis i bones pràctiques ambientals en totes les seves actuacions.
- Integrar criteris ambientals en la seva oferta de productes i serveis, i continuar estenent aquests criteris a altres àmbits de la seva activitat (només en els casos en què sigui aplicable).
- Prevenir les actuacions contaminants, amb la implantació gradual de les mesures de millora corresponents i tenint en compte tots els aspectes necessaris per garantir la protecció del medi ambient.
- Impulsar, en la mesura del possible, el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient, així com iniciatives dirigides a la prevenció, la mitigació, l'adaptació o la resposta al canvi climàtic.
- Contribuir a la sensibilització ambiental dels seus treballadors i grups d'interès, a fi de fomentar la protecció i la cura de l'entorn.

Reducció de consums

Tornar a Gestió ambiental

Reducció en els consums de paper, energia elèctrica i aigua
Així mateix, VidaCaixa procura la reducció d'aquells consums que ajudin a minimitzar l'impacte mediambiental de la seva activitat, i duu a terme un seguiment dels seus indicadors que permet constatar l'impacte de les iniciatives ja realitzades o en curs.

Consum intern de paper	2015	2016	Variació
Paper consumit (tant el paper convencional com el reciclat) (t)	15	15,7	4,5%
Paper consumit per empleat (kg)	34,2	32,9	–3,8%

Consum intern d'energia elèctrica	2015*	2016**	Variació
Total energia elèctrica consumida (GJ)	1.026.473,5	1.032.972,3	0,6%
Total energia elèctrica consumida per empleat (GJ)	2.392,7	2.268,8	–5,2%
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o de cogeneració (GJ)	471.151,3	424.551,6	–9,9

* La informació fa referència als serveis centrals de Barcelona.
** La informació fa referència als serveis centrals de Barcelona i Madrid.

Consum intern d'aigua	2015	2016*	Variació
Total aigua consumida (m^3)	1.395,6	1.398,0	0,2%
Total aigua consumida per empleat (l)	3,3	3,1	–5,5%

* La informació fa referència als serveis centrals de Barcelona.

Reducció en els residus
La Companyia aposta pel reciclatge i ofereix punts de recollida de piles i residus de material RAEE (equips elèctrics i electrònics), on els empleats de VidaCaixa demostren la seva conscienciació i compromís, reciclant tant els residus generats a l'Entitat com els que provenen de l'àmbit domèstic.

Recollida i tractament de residus	2015	2016	Variació
Total paper (kg)	16.984,3	11.257,0	–33,7%
Total plàstic (kg)	3.012,0	3.831,5	27,2%
Total cartutxos de tòners (unitats)	1.022,5	877	–14,2%
Total residus generals (kg)	57,5	86,50	50,4%
Total residus elèctrics i electrònics (kg)	1.149,0	550,0	–52,2%

Contacte

VidaCaixa
Juan Gris, 2-8. 08014 Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.vidacaixa.es

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

Sobre les imatges

Les imatges que il·lustren l'Informe Anual Integrat 2016 de VidaCaixa han estat seleccionades entre les participants en el concurs "#1MinutoATuFuturo", que la Companyia ha dut a terme aquest mateix any a Instagram (@VidaCaixa) entre els seus seguidors i que ha rebut més de 13.000 fotografies.

Les fotos utilitzades van ser presentades per: 6 @aleix_a_m, 8 @pericu16, 9 @annacarol_1996, 10 @yomarhe, 11 @aleix_a_m, 14 @yomarhe, 16 @lamishima, 17 @menusco, 20 @gloria_solans, 21 @pericu16, 22 @albert_dalmases, 22 @jordibreso, 24 @quimgonzalo, 31 @malenaban, 32 @yomarhe, 33 @aleix_a_m, 34 @aleix_a_m, 35 @jas_gc, 36 @franciscomartinezc, 37 @aleix_a_m, 37 @elenadejuan, 38 @anna_eastwood, 41 @yourdailynspo, 45 @martagargi i 47 @susannamartt.

Excepcions: 4 (Carta del President), 19 (9è Fòrum de Comissions de Control), 19 (Premi IPE), 48 (Obra Social "la Caixa").

Les il·lustracions de la portada i de les portades interiors han estat elaborades per la il·lustradora Mercè Godàs a partir de la inspiració d'altres imatges participants en l'esmentat concurs, presentades per: @marta.coll, @iriss_7, @livetgn, @malenaban i @nnegihu.

VidaCaixa