Dibuixem el teu futur amb tu

2015 INFORME ANUAL INTEGRAT

VidaCaixa

Índex

VidaCaixa 2015
Fites

Carta del President
Gonzalo Gortázar

1 Què és VidaCaixa

VidaCaixa
Líder de l'assegurança a Espanya

Model de negoci
Valor econòmic i social a llarg termini

CaixaBank
Accionista únic de VidaCaixa

CaixaBank
Activitat i resultats

Govern Corporatiu
Òrgans de govern i de gestió

Una gestió responsable
Gestió amb principis

Una història centenària
Precursors en previsió social

2 Respostes per al futur

Caixafu[Tu]r
Sessions Fu[tu]r a clients

Nous productes
Responent a les necessitats dels clients

VidaCaixa Previsió Social
Líder en previsió social complementària empresarial

Emprèn la teva jubilació
Estudi sobre pimes i autònoms

8è Fòrum Comissions de Control
Augment d'assistents any rere any

Multicanalitat i accessibilitat
Canals directes | Canal Bancassegurances

Proximitat amb els clients
Experiència digital del client

Sobre l'informe
Grups d'interès i canals
Abast i materialitat
Consulta amb empleats i experts

Annexos
Capítol 1
Capítol 2
Capítol 3
Capítol 4

3 Gestió responsable

Evolució de l'entorn
Economia espanyola

Entorn legal i financer
Anticipació davant els canvis

Claus 2015
Materialitzant el propòsit

Risc i solvència
Solvència II

Inversió responsable
Millorant la gestió i la promoció

Premis de VidaCaixa
Rebent suport i reconeixement

El nostre projecte
Canvi, innovació i servei

Creant oportunitats
Formació i desenvolupament professional

Un excel·lent lloc per treballar
Construint el nostre projecte junts

Fomentant la transparència
Informació, prevenció i pensions

La gestió de la qualitat
Satisfacció dels clients i canals

Mesuraments interns de qualitat
Valoració CaixaBank | ADECOSE 2016

Més propers als clients
Canals de diàleg

Contact Center
En contacte permanent amb el client

Innovació
Excel·lència operacional

4 Generació de valor

Lideratge i excel·lents resultats
Increment

Recursos, primes i aportacions
Increment

Quotes de mercat
Líder en plans de pensions

Líder en vida-estalvi
Primers en primes d'assegurances

Alta rendibilitat
Excel·lència en la gestió de fons de pensions

Pensions i cultura estalvi
Líders en pagament de prestacions privades

Obra Social "la Caixa"
Compromesos amb les persones

Compromís ambiental
Nova política a favor del medi ambient

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

Contacte

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

VidaCaixa 2015. Un any històric

110 anys des de la primera llibreta de pensions

El 1904, amb la creació de la Caixa de Pensions per a la Vellesa i d'Estalvis de Catalunya i Balears, "la Caixa" va ser pionera en la gestió de l'estalvi familiar, ja que oferia als seus clients una assegurança per a la vellesa molt abans que s'instituís aquesta prestació social.

VidaCaixa és líder en primes d'assegurances

7.166 MM€
28,1% quota de mercat
Font: ICEA

VidaCaixa és líder en Plans de Pensions (en recursos gestionats)

22.474 MM€
21,5% quota de mercat
Font: Inverco

VidaCaixa ja disposa de més de 4,2 milions de clients

Primes, aportacions i recursos gestionats

9.079
milions d'euros en primes i aportacions
+24% respecte al 2014

60.385,5
milions d'euros en recursos gestionats
+10,1% respecte al 2014

Xifres de negoci

340,5
milions d'euros de benefici net
+7% en marge d'explotació

2.242,4
milions d'euros de marge de solvència
+1,3 vegades per sobre del nivell legal exigit

3.727
milions d'euros de prestacions pagades

Alta excel·lència operativa

En gestió de la qualitat ha passat del 90,6 al 93,7 en 6 mesos

85%
satisfacció amb les noves instal·lacions

20 activitats solidàries amb 14 associacions diferents

437
empleats formats

Empleats i sostenibilitat

450
empleats

57,8%
dones sobre el total de la plantilla

100%
cartera d'inversions gestionada amb criteris ASG

Carta del President

Em complau presentar un any més el nostre Informe Anual Integrat, en el qual compartim amb els nostres grups d'interès els èxits i resultats aconseguits, sota les tres dimensions –econòmica, social i mediambiental– que regeixen la gestió de la nostra companyia.

Aquest 2015 ha estat per a nosaltres un any de celebració: fa 110 anys que vam emetre la primera llibreta de pensions, un producte d'estalvi amb el qual “la Caixa” va establir les bases per a un dels pilars als quals s'ha mantingut fidel: contribuir a millorar el benestar de les persones grans i aportar solucions per aconseguir una jubilació digna per a tots els ciutadans.

Des d'un punt de vista comercial, aquest any ha estat un exercici excel·lent. Per primera vegada hem superat els 4 milions de clients i hem aconseguit un benefici net consolidat de 340,5 milions d'euros. VidaCaixa s'ha convertit en la principal companyia d'assegurances del país, amb un volum de primes i aportacions que ha arribat als 9.079 milions d'euros, un 24% més que l'any anterior.

Aquest lideratge s'ha reflectit també en el volum de recursos gestionats, que ha superat els 60.385 milions d'euros, fet que suposa assolir una quota de mercat del 21,5% en plans de pensions i del 28,1% en assegurances de vida. Pel que fa a les prestacions privades, el 2015 hem abonat un total de 3.728 milions d'euros, la qual cosa situa també VidaCaixa com la primera asseguradora per aquest concepte.

Aquesta excel·lent evolució és coherent amb la gestió responsable i sostenible que realitza VidaCaixa. Durant l'any hem dut a terme múltiples iniciatives, entre les quals destaquen: la difusió entre els nostres grups d'interès dels Principis del Pacte Mundial i els d'Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides, la creació d'eines que milloren l'assessorament als nostres clients i el disseny de solucions perquè aquests afrontin la jubilació amb total garantia, així com la creació d'oportunitats per al desenvolupament dels nostres empleats i la preservació de l'entorn a través del compliment de la nostra política mediambiental.

Finalment, vull agrair als nostres grups d'interès la seva confiança. Clients, empleats, accionistes i societat ens proporcionen l'estímul necessari perquè des de VidaCaixa continuem generant valor econòmic i social i assolim nous objectius en el futur.

Gonzalo Gortázar
President de VidaCaixa

_XPL_RAR

QUÈ ÉS VIDACAIXA

2015 Informe Anual Integrat

VidaCaixa

MÉS INFORMACIÓ

VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas

VidaCaixa

Líder de l'assegurança a Espanya

Estructura accionarial

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

VidaCaixa, filial asseguradora de CaixaBank, desenvolupa la seva activitat en el negoci de vida i participa com a accionista de referència de SegurCaixa Adeslas, l'activitat de la qual se centra en el mercat de no-vida, amb un 49,9% del capital.

Valors de VidaCaixa

VidaCaixa, el 2015, s'ha convertit en la principal companyia d'assegurances d'Espanya, amb més de 4,2 milions de clients. Sota els valors de confiança, qualitat i dinamisme assumeix el compromís amb tots els seus grups d'interès.

Model de negoci

Valor econòmic i social a llarg termini

VidaCaixa dóna resposta a les necessitats dels seus clients particulars, pimes i autònoms, grans empreses i dels clients de banca personal i privada de CaixaBank amb una àmplia, innovadora i competitiva oferta de solucions en assegurances de vida i plans de pensions.

Elements clau del model de negoci de VidaCaixa

Gestió eficient i estricta del risc i la solvència.

Innovació en productes d'estalvi i previsió.

Ferma aposta per la qualitat de servei.

Desenvolupament i lideratge dels professionals.

Inversions basades en criteris sostenibles.

Múltiples canals de comercialització*.

Excel·lència en tecnologia, automatització i eficiència.

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

CaixaBank

Accionista únic de VidaCaixa

CaixaBank ha estat escollit com a *Best Bank in Spain 2015* per *Euromoney* i per la revista especialitzada *Global Finance*.

CaixaBank és el banc minorista líder a Espanya, caracteritzat per la vocació de proximitat, la fortalesa financera i uns valors centenaris arrelats en la seva cultura, i basa la seva estratègia en l'especialització i la constant innovació tecnològica.

El banc dóna servei a 13,8 milions de clients a través de les seves 5.211 oficines, la xarxa més gran del país, i que complementa amb un sistema de distribució multicanal líder. La quota de penetració de clients arriba al 28,3%, i un 24,0% tenen CaixaBank com el seu banc principal.

El 2015 destaca el creixement de les quotes de mercat dels principals productes i serveis minoristes gràcies a la intensa tasca comercial i l'adquisició de Barclays Bank, SAU.

CaixaBank està desplegant el Pla Estratègic 2015-2018 amb l'objectiu de reforçar el lideratge en el mercat espanyol i, amb una perspectiva global, ser reconegut per la seva responsabilitat social, qualitat de servei, solidesa financera i capacitat innovadora. El primer any del Pla ha suposat un avanç positiu cap als objectius estratègics.

CaixaBank

Activitat i resultats

1 de cada 4 clients bancaris diposita la seva confiança a CaixaBank

Xarxa comercial més gran del país, amb 5.211 oficines i 9.631 caixers

Nombre més gran de clients digitals actius: 4,8 milions de banca digital i 2,8 milions de banca mòbil

344.255 milions d'euros d'actiu total

12,9% CET 1 regulatori, el superàvit més alt entre els bancs cotitzats

54.090 milions d'euros de liquiditat total (15,7% de l'actiu)

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

L'actiu de CaixaBank ha assolit els 344.255 milions d'euros. Els recursos gestionats han crescut un 9,1%, fins als 296.599 milions d'euros, i la cartera de crèdit un 4,7%, fins als 206.437 milions d'euros, superant així les tendències sectorials (+0,7% i –4,8%, respectivament).

D'altra banda, el resultat atribuït s'ha situat en 814 milions d'euros, amb un increment del 31,4% respecte a l'exercici anterior. Entre els factors explicatius d'aquesta millora han destacat la integració del negoci de Barclays Espanya i la intensa tasca comercial, que han permès importants creixements dels ingressos propis del negoci bancari (+4,8% el marge d'interessos i +10,3% les comissions), l'estricta disciplina de gestió de costos (el marge d'explotació s'ha situat en els 3.120 milions d'euros) i la millora de la qualitat creditícia, entre d'altres.

Govern Corporatiu

Òrgans de govern i de gestió

MÉS INFORMACIÓ
Comitè d'Auditoria i Control

MÉS INFORMACIÓ
Comissió de Nomenaments i Retribucions
Equip de Gestió

Per al bon govern i direcció de VidaCaixa, la Companyia distribueix el control i la gestió entre el Consell d'Administració, el Comitè d'Auditoria i Control, la Comissió de Nomenaments i Retribucions i l'Equip de Gestió.

Òrgans de VidaCaixa

La missió del Consell d'Administració és dirigir, gestionar i representar l'Entitat. Durant el 2015, el Consell d'Administració de VidaCaixa ha celebrat un total de 8 reunions, 2 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	Jaime Gil Aluja Miquel Noguer Planas José Antonio Sarría Terrón Miquel Valls Maseda Josep Vilarasau Salat Eva Aurín Pardo Josep Delfí Guàrdia Canela Javier Ibarz Alegría Maria Dolors Llobet Maria Miguel Vives Corona

ENLLAÇ
Codi Ètic de VidaCaixa

Una gestió responsable

Gestió amb principis

VidaCaixa es gestiona d'acord amb els valors de transparència, independència i bon govern, tot garantint els principis d'actuació recollits pel Codi Ètic i la protecció dels interessos dels seus grups d'interès.

Per tal de complir la Directiva europea de Solvència II, VidaCaixa va implantar la Funció de Compliment Normatiu, alhora que es va aprovar la Política corresponent, en la qual es defineixen les seves principals funcions a partir de dos àmbits d'actuació: Unitat Operativa de prevenció del blanqueig de capitals i Verificació del Compliment. El 2015 es van aprovar noves competències del Comitè d'Auditoria i Control, i de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.
A més, VidaCaixa disposa d'un Codi Ètic sota el qual tots els empleats han d'actuar de manera lícita, ètica i professional en l'acompliment de les seves funcions i responsabilitats.

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 pensió 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 FP de Morgan Stanley.

2009 Canvi de denominació de CaiFor per SegurCaixa Holding, adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides.
Primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions estatal a assumir els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides –PRI– i obtenció del reconeixement d'Empresa Familiarment Responsable –EFR.

2010 Integració de la Companyia Seguros Adeslas i canvi de denominació de SegurCaixa Holding per VidaCaixa Grup.
Integració del negoci assegurador de Caixa Girona i Bankpime.

2011 Acord entre “la Caixa” i Mutua Madrileña per a l'adquisició per part d'aquesta del 50% de SegurCaixa Adeslas, la companyia d'assegurances de no-vida.
Al desembre es va produir la integració de CaixaVida.

2012 A l'agost es va registrar la fusió del negoci assegurador de Banca Cívica i, al novembre, la cessió en reassegurança de la cartera de vida-risc individual.

2013 Finalitza la integració operativa de les caixes d'estalvis provinents de Banca Cívica i s'incorpora Banc de València, de manera que el negoci assegurador procedent d'aquestes entitats ha passat a formar part del negoci assegurador de CaixaBank.

2014 Neix Caixafu[Tu]r, els eixos principals del qual se centren en l'assessorament, la planificació i a oferir solucions per a la jubilació.

2015 VidaCaixa es converteix en líder en assegurances i plans de pensions a Espanya, tant en el rànquing individual com en el total.

FUT_R

RESPOSTES PER AL FUTUR

2015 Informe Anual Integrat

VidaCaixa

Caixafu[Tu]r

Sessions Fu[tu]r a clients

El programa Caixafu[Tu]r neix amb la vocació d'assessorar els clients davant els reptes de la jubilació, d'acord amb les seves necessitats, expectatives i nivell de vida esperat, i sota els eixos principals de conscienciació i assessorament.

El 2015 VidaCaixa ha consolidat el programa Caixafu[Tu]r, que ha posicionat la Companyia com a líder en l'assessorament per a la jubilació.
Així mateix, des de VidaCaixa s'han desenvolupat les Trobades Caixafu[Tu]r de disposició, destinades a clients jubilats o pròxims a la jubilació, on se'ls ha assessorat i explicat com una correcta organització del seu patrimoni és una gran oportunitat per mantenir el seu nivell de vida i benestar.

30 ponents formats

18.000 clients

180 sessions

111 poblacions

45 províncies

Nous productes

Responent a les necessitats dels clients

VidaCaixa ha potenciat totes les gammes de productes en línia amb l'estratègia Fu[Tu]r: Plans de Pensions, PPA, RV i PIES; ha renovat l'oferta de Rendes Vitalícies, i ha creat la nova Renda Vitalícia Inversió Flexible, el nou VidaCaixa Nòmina i les noves Assegurances AIELT.

Acumulació

- **Nova gamma de plans Destí**. Adapten la seva estratègia d'inversió a un camí a llarg termini i amb una data de venciment. Hi ha 4 plans disponibles amb 4 dates de venciment diferents perquè cada client pugui seleccionar el venciment que més s'adapta a la seva data prevista de jubilació.
- **Compte Caixafu[Tu]r AIELT**, que gaudeix d'un tractament fiscal específic a través d'una assegurança individual d'estalvi a llarg termini.

Disposició

- **Reordenació de l'oferta de rendes vitalícies** perquè s'adaptin a les necessitats i prioritats de cada client.
- **Nova Renda Vitalícia Inversió Flexible**. Permet combinar el cobrament d'una renda vitalícia mensual assegurada i invariable i la gestió d'una cartera d'actius que permeti obtenir una bona rendibilitat del capital per als hereus.

Protecció

- **Nou VidaCaixa Nòmina**: orientat inicialment a la venda per telemàrqueting, es manté el ritme de **campanyes comercials**.

VidaCaixa Previsió Social

Líder en previsió social complementària empresarial

MÉS INFORMACIÓ

Emprèn la teva jubilació.
Estudi sobre pimes i autònoms

MÉS INFORMACIÓ

8è Fòrum de Comissions de Control

Un any més, VidaCaixa consolida el seu lideratge en el segment d'empreses i col·lectius, pimes i autònoms, gràcies a l'excel·lent assessorament i gestió dels seus especialistes, la qualitat del servei i la focalització de l'acció comercial.

811
multinacionals

28
companyies de l'IBEX 35

354
organismes públics

Des de VidaCaixa s'han concentrat els esforços en l'estreta col·laboració amb els gestors de pimes i, en particular, l'especial atenció i consolidació amb els centres d'Empreses. Això ha permès augmentar la capil·laritat en la venda de productes destinats a les pimes.

Així mateix, per fomentar l'assegurament i la previsió s'ha dut a terme:

- El **8è Fòrum de Comissions de Control**, amb 360 assistents.
- **20 Trobades VidaNegocis**, amb l'assistència de 1.600 autònoms i empresaris, la missió de les quals s'ha centrat en els riscos professionals i la seva vinculació amb l'àmbit personal i en la importància de planificar la jubilació.
- L'**Estudi de la UB i VidaCaixa** sobre pimes i autònoms.

Emprèn la teva jubilació

Estudi sobre pimes i autònoms

ENLLAÇ
Estudi *Emprèn la teva jubilació*

L'estudi, elaborat juntament amb la Universitat de Barcelona i la Fundació Bancària "la Caixa", adverteix sobre la desprotecció de les pimes i els autònoms davant la jubilació i de la necessitat de revisar i integrar en els seus costos corrents les cobertures pels riscos que assumeixen, així com la previsió i l'estalvi.

78% se senten més vulnerables que els treballadors per compte d'altri per aconseguir una pensió de jubilació digna

3 de cada **4** creuen que la pensió pública no serà suficient per mantenir el seu nivell de vida

Segons l'Estudi, els autònoms...

43% no utilitzen cap instrument d'estalvi o de previsió per complementar la pensió pública

+85% cotitzen per la base mínima

pensió de **635** €/mes

pensió treballador assalariat **1.155** €/mes

4 de cada **5** desconeixen quant cobraran quan es jubilin

16,7% de treballadors per compte propi (per sobre de la mitjana europea, 14,3%)

65% que cotitzen per la base mínima no es poden permetre augmentar la base de cotització

25% no confien en el sistema públic de pensions

Els treballadors per compte propi generen més de **100.000** nous cotitzadors i més ocupació que cap gran empresa per si sola.

8º FORO
COMISIONES DE CONTROL
CaixaForum Barcelona
Jueves 22 de octubre 2015

8è Fòrum de Comissions de Control

Augment d'assistents any rere any

Referent d'innovació tecnològica i de posada en escena

Posada en escena d'un *role-play* amb actors que representaven el paper de dos partícips.

Realitat augmentada a l'escenari per a la presentació de resultats de l'enquesta.

Utilització del televot amb els assistents i preguntes directes a ponents.

El 2015 s'ha celebrat el 8è Fòrum de Comissions de Control, la cita anual de referència en matèria de plans de pensions, promogut pel Pla de Pensions d'Empleats de "la Caixa" i VidaCaixa Previsió Social, amb 360 assistents i una alta valoració de la satisfacció.

L'obertura del Fòrum va anar a càrrec de Mario Alonso Puig, metge neuròleg i gran expert en motivació, creativitat i comunicació. Es van desenvolupar dos panels. En el primer, "La veu del partícip", es va presentar una enquesta efectuada a partícips de PPO i es van proposar fórmules per posar en valor el pla de pensions cap als partícips. En el segon, "Tendències d'Estratègies d'Inversió. Experiència Internacional", es van exposar dos casos d'estratègies d'inversió i es va debatre sobre la necessitat de diversificar carteres per assumir més risc i poder oferir rendibilitats superiors a les del mercat.

Multicanalitat i accessibilitat

Canals directes i Canal Bancassegurances

MÉS INFORMACIÓ

Funcions dels Assessors de Previsió Privada

MÉS INFORMACIÓ

Productes disponibles a través de Línia Oberta de CaixaBank el 2015 i principals accions que es poden dur a terme

VidaCaixa millora funcionalitats de Línia Oberta Mòbil, com el compte Caixafutur-AIELT i la nova gamma Destí Plans de Pensions i EPSV. Durant el 2015 s'han desenvolupat funcionalitats per millorar la comunicació, la relació amb els clients i l'operativa dels productes.

D'altra banda, el Canal Bancassegurances, conformat per 5.500 oficines de CaixaBank, és el principal canal de comercialització de VidaCaixa. Cal destacar que el 2015 s'ha consolidat la figura dels Assessors de Previsió Privada (APP), tot incrementant els resultats quantitatius i qualitatius respecte al 2014.

Proximitat amb els clients

Potenciant l'experiència digital del client

VidaCaixa continua potenciant canals i eines per millorar la comunicació i la relació amb el client, amb la qual cosa contribueix a la creació d'experiències úniques que enforteixen els vincles amb la Companyia.

Canals digitals de VidaCaixa

APRENDRE

GESTIÓ RESPONSABLE

2015 Informe Anual Integrat

VidaCaixa

Evolució de l'entorn

L'economia espanyola continua recuperant-se

El 2015 s'han produït millores en les principals magnituds de l'economia espanyola:

- Creixement de l'economia espanyola per sobre de la mitjana de l'eurozona.
- Taxa d'atur del 20,9% (2,8 p. p. per sota del 2014).
- Inflació per sota de la dada de l'eurozona.
- Recuperació del consum de les llars.

Entorn legal i financer

Anticipació davant els canvis i les fluctuacions

Malgrat la volatilitat en els mercats financers, VidaCaixa ha reaccionat amb una oferta interessant per als clients per tal que no depenguin tant dels tipus d'interès.

A més, en l'entorn legislatiu, la pressió regulatòria ha continuat el 2015, amb l'entrada en funcionament de Solvència II, i ha crescut la necessitat de conscienciació per part dels ciutadans, cosa que requereix un impuls de la previsió social.

Borsa *(gener 2015 = 100)*

Tipus d'interès

Font: CaixaBank Research. Informe Mensual. Desembre 2015

Claus 2015

Materialitzant el propòsit de VidaCaixa

Davant la millora de la conjuntura econòmica al nostre país, VidaCaixa s'ha preparat per aconseguir el lideratge en assegurances i plans de pensions en el sector.

Ajudar les persones a assegurar el seu benestar quan no treballin

ACUMULACIÓ

Comprometre'ns a fer que el màxim nombre de persones aconsegueixin mantenir el seu nivell de vida durant la seva jubilació.

DISPOSICIÓ

Ajudar les persones a ordenar el patrimoni acumulat al llarg de tota la seva vida per poder gaudir de la resta.

PROTECCIÓ

Protegir les persones dels riscos que afecten la seva qualitat de vida.

Orientació al client d'empreses

Excel·lent gestió d'inversions, eficiència i solidesa financera

Risc i solvència

Solvència II: l'exigència transformada en fortalesa

MÉS INFORMACIÓ
Principals riscos gestionats

VidaCaixa ha completat el procés d'adaptació a la normativa de Solvència II, en àmbits com el sistema de govern, els models interns de risc i el *reporting*.

En l'àmbit normatiu s'ha realitzat l'adaptació per al compliment del nou marc normatiu europeu de Solvència II, com la Directiva, el Reglament i les Guies i Normatives Tècniques, així com la seva transposició a l'ordenament jurídic domèstic.

En l'àmbit del sistema de govern, s'han revisat les polítiques de risc existents i s'han elaborat noves polítiques, si ha estat procedent, per part del Consell d'Administració de VidaCaixa.

Marge de solvència

La Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions ha autoritzat VidaCaixa a utilitzar el seu model intern per al càlcul del requisit de capital pels riscos de longevitat i mortalitat, i ha estat una de les dues úniques companyies del sector que ho han aconseguit al nostre país.

S'han presentat els *reportings* regulatoris preparatoris (QRT), obligatoris el 2015.

Inversió responsable

Millorant la gestió i la promoció en línia amb el PRI

ENLLAÇ

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

VidaCaixa gestiona les inversions incorporant criteris ambientals, socials i de governança (ASG), d'acord amb els PRI de Nacions Unides.

Entre els avanços del 2015 en la gestió d'aquestes inversions i la promoció dels PRI, cal destacar:

- L'elaboració d'una política de gestió ASG per a les comissions de control dels Fons de Pensions d'Ocupació, composta d'un declaratiu i un protocol de mètode i procés a nivell nacional, que han estat aprovats pels sindicats i per la gran majoria dels clients de VidaCaixa.
- En la gestió dels fons d'inversió s'han ampliat els qüestionaris ASG, introduint-hi noves qüestions expressades pels clients, i s'han adaptat els qüestionaris per adequar-los a les noves casuístiques, davant l'augment d'actius de les carteres d'inversió.
- En els processos d'inversió de renda fixa, s'ha millorat l'anàlisi ASG de cèdules i titulitzacions per diferenciar l'emissor enfront del subjacent i s'han fixat nous objectius per al 2016 per a l'anàlisi ASG dels deutes públics de països de l'OCDE.

Aplicació en el procés de gestió d'inversions

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

Premis de VidaCaixa

Rebent suport i reconeixement de les inversions

ENLLAÇ

VidaCaixa, premiada per la gestió dels seus plans de pensions

2008

- Pensions Caixa 30, millor fons de pensions espanyol. *Revista IPE*
- PlanCaixa Ambició i PlanCaixa 10 Seguretat, millors plans de renda fixa i renda fixa mixta. *Expansión*
- Millor gestora de plans de renda fixa. *Expansión*

2009

- Millor gestora de plans de pensions de renda fixa i renda mixta. *Expansión* i la consultora financera Interactive Data
- PPI Deleg., millor pla de pensions de renda fixa mixta. *Expansión*

2010

- Millor gestora de plans de pensions de renda fixa i renda mixta. *Expansión* i la consultora financera Interactive Data
- Premi a PlanCaixa Ambició, millor pla de pensions de renda fixa. *Expansión*

2011

- Pensions Caixa 30, millor fons de pensions espanyol. *Revista IPE*
- Premi a PlanCaixa Ambició, millor pla de pensions de renda fixa de l'any 2010. Morningstar i *El Economista*

2012

- Pensions Caixa 30, millor fons de pensions espanyol. *Revista IPE*

2013

- Pensions Caixa 30, millor fons de pensions espanyol. *Revista IPE*
- PlanCaixa Selecció, millor fons de pensions de renda variable Europa. *Allfunds Bank Investment Research*
- PlanCaixa Actiu Variable, millor pla de renda variable global. Morningstar

2014

- PlanCaixa Actiu Oportunitat, millor pla de multiactiu agressiu. *Expansión-Allfunds Bank*
- PlanCaixa Selecció, finalista en renda variable Europa. *Expansión*
- PlanCaixa 10 Estalvi, finalista en renda fixa global. *Expansión*
- PlanCaixa Borsa Internacional, millor fons de pensions de renda variable global. *Allfunds Bank Investment Research*

2015

- Pensions Caixa 30, millor fons de pensions espanyol. *Revista IPE*
- PlanCaixa 10 Estalvi, en la categoria de millor pla de pensions de renda fixa euro. Morningstar
- PlanCaixa Ambició Global, reconeixement al millor pla de pensions mixt moderat. Morningstar
- PlanCaixa Oportunitat, considerat el millor pla de pensions mixt agressiu. Morningstar
- Millor fons de pensions de renda variable global per PlanCaixa Borsa Internacional. *Allfunds Bank*

El nostre projecte

Impulsant el canvi, la innovació i el servei

VidaCaixa, juntament amb els seus 450 empleats, conforma un projecte que promou les condicions favorables per generar noves oportunitats, fomentar un entorn de treball excel·lent i garantir la cooperació i el compromís.

MÉS INFORMACIÓ
Formació

Creant oportunitats

Formació i desenvolupament professional

VidaCaixa, durant el 2015, ha seguit potenciant el lideratge dels seus mànagers, les oportunitats professionals i la formació tant a nivell intern com en els canals comercials, per tal d'impulsar el creixement i consolidar el seu lideratge en el sector.

- **Escola de Lideratge**. Amb 86 mànagers participant-hi el 2015, VidaCaixa busca promoure líders transformadors que impulsin la Companyia en el creixement i lideratge del sector.

- Noves **Oportunitats Professionals**.
  - Destaquen un total de 35 noves incorporacions, més 5 persones fent pràctiques.
  - VidaCaixa crea el programa Aliança, per fomentar la transversalitat interdepartamental.

- Amb l'objectiu de potenciar la formació interna, VidaCaixa desenvolupa **VidAcadèmia**, un programa en el qual ponents interns especialitzats comparteixen continguts divulgatius o tècnics d'actualitat i també projectes de la Companyia.

- **Formació en Canals Comercials**, duent a terme accions com el Postgrau Universitari d'Expert en Estalvi i Previsió, el Programa per a Gestors de Negoci de CaixaBank i l'Acció Comercial TDF per a Referents Banca Premier.

Un excel·lent lloc per treballar

Construint el nostre projecte junts

El 2015 s'han dut a terme diversos tallers amb la finalitat de conèixer les inquietuds i les idees de millora dels empleats de VidaCaixa. Posteriorment s'ha dissenyat un pla d'acció, estructurat en quatre àrees: Desenvolupament de Persones, Vinculació, Compensació i Cultura del Mèrit.

Desenvolupament de Persones

- Oportunitats professionals a la Intranet.
- Nova Política de Mobilitat Interna.
- Programa Aliança.
- VidAcadèmia.
- 24% dels processos de selecció coberts amb personal intern.
- 185 empleats amb el Diploma d'Expert en Estalvi i Previsió (DEEP) finalitzat o en curs.

Vinculació

- Comunicació del Pla Estratègic a tota la plantilla.
- Foment d'un ambient familiar: Jornada de portes obertes per a familiars, esdeveniment Nadal.
- Activitats Retorn: 10 activitats per fomentar accions socials, cultura i esport, causes a les quals s'han destinat 30.000 €.
- Pla Família: donant suport a empleats amb familiars amb discapacitat.
- Calendari laboral: sortida a les 14 h les vigílies de festiu.
- Programa +Vida: incorporant servei de fisioteràpia, centres esportius, gimnasos i aparcabicis.

Compensació

- Beneficis socials: nova ajuda econòmica per a aparcament (a Barcelona).
- Increment de les hores de formació, amb una mitjana de 112 hores per empleat.
- Més aportació empresarial a la previsió social d'empleats.
- Millora de la cobertura de l'Assegurança de Vida.
- 41,2% dels empleats gaudint de la retribució flexible.
- Préstecs personals en casos d'excedència forçosa.

Cultura del Mèrit

- Desenvolupament d'una nova escala d'avaluació, alineada amb la matriu de talent de VidaCaixa.
- Introducció de nous criteris perquè hi hagi una relació directa entre avaluació i promoció.
- Desenvolupament de noves línies de treball amb l'equip de mànagers en la trobada realitzada amb la Direcció.
- Actualització de les bandes salarials basant-se en el mercat.
- Compromís de situar a nivell retributiu en la mitjana en dos anys les persones amb un bon acompliment.
- Avaluació de la participació de les persones en els projectes transversals.

Fomentant la transparència

Avanços en informació, prevenció i pensions

Durant el 2015, a VidaCaixa s'han dut a terme diverses accions per millorar la transparència en la informació a clients, en la prevenció de delictes i en Plans de Pensions i Assegurances amb l'objectiu de potenciar la seguretat i la confiança.

Principals accions 2015:

- Nova informació en els comunicats de plans de pensions. Permet que en la certificació per als partícips i beneficiaris s'indiqui el valor al final de l'any del total dels drets consolidats, tot distingint les aportacions d'abans de l'1/1/2007.
- Revisió de la cartera de titulars perceptors de prestació, en aplicació de la Llei 10/2010 de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme.
- Definició del nou supòsit de liquiditat de plans per a aportacions amb antiguitat a 10 anys, en col·laboració amb Inverco i altres gestores del sector assegurador.

Millores en Notes Informatives i Adaptacions Normatives

- Reformes reglamentàries
- Reformes fiscals
- Norma SEPA
- Prevenció de Blanqueig de Capitals
- Implantació Solvència II
- Reglament de plans i fons de pensions
- Adaptació al reglament de plans de previsió EPSV
- Revisió del Codi Ètic
- Revisió del Protocol de reacció penal

Principals novetats legislatives

- Novetats de la Llei 50/1980 de Contracte d'Assegurança.
- Ordre ECC/2316/2015 relativa a les obligacions d'informació i classificació de productes financers.
- Reial Decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, que modifica, entre d'altres, el Reglament de Plans i Fons de Pensions.

La gestió de la qualitat

Millorant la satisfacció dels clients i canals

Resultat de les enquestes a canals i clients

Percentatges de resposta: 61,7% Clients directes, 64% Comissions de control, 72,5% Mediadors i 67% Consultors.

VidaCaixa disposa d'un sistema de gestió de qualitat que es basa en la norma de referència ISO 9001, validat per una entitat externa de certificació i l'abast del qual és la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació.

El 2015 VidaCaixa ha seguit prioritzant el coneixement sobre la satisfacció de particulars, empreses i canals, i ha obtingut unes excel·lents valoracions del servei prestat, en línia amb els anys anteriors.
El nivell de recomanació ha augmentat fins al 97,5% en mediadors i al 100% en consultors. Així mateix, arriba a un 95% en risc i estalvi col·lectiu i a un 97,4% en comissions de control de plans de pensions d'ocupació.

Mesuraments interns de la qualitat

Excel·lent valoració per part de les oficines de CaixaBank

El 2015 s'ha iniciat una nova metodologia de mesurament de la qualitat per part de les oficines de CaixaBank, en la qual s'inclou el servei prestat en assegurances de vida i plans de pensions de VidaCaixa.

VidaCaixa continua sent la companyia més ben valorada en vida risc i vida estalvi

VidaCaixa és l'entitat més ben valorada en Vida Estalvi i Pensions segons el Baròmetre Adecose 2015. Ha millorat respecte a l'any passat en tots els aspectes i s'ha mantingut per sobre de la mitjana del sector.

Resultats

3,4 punts de millora de la valoració global de VidaCaixa, de març a desembre

94,1% valoració de la mitjana mòbil

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

7,1 Assessorament Comercial

4,3 Formació

Baròmetre Adecose 2015

1 Vida Estalvi / Pensions

2 Vida Risc / Accidents

Satisfacció

Més propers als clients

Canals de diàleg per a la millora del servei

MÉS INFORMACIÓ
Canals de diàleg amb els grups d'interès

MÉS INFORMACIÓ
Detall de cartes i trucades al Director i resolució de reclamacions

Des de VidaCaixa es posen a disposició dels clients diversos canals i instruments d'atenció, com les cartes i trucades al director, per tal d'identificar oportunitats per continuar millorant el servei ofert.

Contact Center

En contacte permanent amb el client

El principal canal d'atenció al client de VidaCaixa són les oficines de CaixaBank, a les quals es presta suport a través del servei de Contact Center.

A més, els clients de VidaCaixa disposen de quatre vies més de contacte:

- El web corporatiu de VidaCaixa: www.vidacaixa.es
- L'apartat "Assegurances i Plans de Pensions" de Línia Oberta de CaixaBank
- L'Oficina d'Atenció al Client (OAC) de VidaCaixa
- El telèfon del Servei al Client de VidaCaixa Previsió Social.

El principal objectiu de la Companyia per a l'any 2016 és fer evolucionar el Contact Center cap a l'omnicanalitat, per tal de millorar el servei tant a clients com a les oficines de CaixaBank.

El 2015, des del Departament de Contact Center

Innovació

Excel·lència operacional

Durant l'any 2015 des de VidaCaixa s'han desenvolupat diversos projectes associats a la millora de múltiples funcionalitats, per tal de potenciar la gestió i oferir la màxima qualitat i excel·lència en el servei al client.

Principals projectes

Multisimulació de rendes vitalícies.

Nous serveis web per a clients de col·lectius.

Extensió del pack multiassegurances a negocis i empreses.

Avanços en digitalització:
- Documentació
- Signatura digital
- Contractació remota dels productes.

VATJ R

GENERACIÓ DE VALOR

2015 Informe Anual Integrat

VidaCaixa

Lideratge i excel·lents resultats

Augmentant els beneficis de manera sostenible i incrementant la cartera de clients

A través d'una estratègia diferenciada de la resta de les asseguradores presents en el mercat espanyol, VidaCaixa ha arribat als 4,2 milions de clients, un increment del 7,9% respecte al 2014. Cada vegada són més els clients que confien en la Companyia per planificar la seva jubilació.

VidaCaixa ha obtingut un benefici net consolidat de 340,5 milions d'euros, amb un increment del marge d'explotació del 7%. La Companyia ha protagonitzat un canvi de lideratge en el sector assegurador, així com en el mercat de plans de pensions a nivell individual i total.

Recursos, primes i aportacions

Augment dels recursos gestionats i increment en volum de primes i aportacions

Recursos gestionats

60.385,5 milions d'euros en recursos gestionats

+10,1% respecte al 2014

23.156,1 milions d'euros de plans de pensions i EPSV

+16,3% més davant d'una variació del mercat del 5,1%*

37.229,5 milions d'euros d'assegurances de vida

+6,5% respecte al 0,8% del sector**

** Font: Inverco* *** Font: ICEA*

VidaCaixa ha gestionat un volum de 60.385,5 milions d'euros en recursos gestionats, un 10,1% més que el 2014. D'aquesta xifra, 23.156,1 milions d'euros corresponen a plans de pensions i EPSV. La resta, 37.229,5 milions d'euros, pertany a assegurances de vida.

Volum de primes i aportacions

9.079 milions d'euros en assegurances de vida i plans de pensions

+24% respecte al 2014

L'Entitat s'ha convertit en la principal companyia d'assegurances del país, amb un volum de primes i aportacions que ha arribat als 9.079 milions d'euros en assegurances de vida i plans de pensions, xifra que suposa un increment del 24% respecte al 2014.

Quotes de mercat

Líder en plans de pensions totals i individuals

VidaCaixa s'ha situat com l'entitat líder en plans de pensions, tant en el total del mercat, on ha guanyat 2,1 punts, fins a arribar a una quota del 21,5%, com en plans individuals, amb un 20,4% de quota, segons dades d'Inverco.

En plans de pensions individuals l'augment ha estat del 2%, fins a arribar a un patrimoni total de 13.877 milions d'euros.

Plans de pensions totals

Dades quart trimestre 2015. Variació respecte a quart trimestre 2014. Font: Inverco

Plans de pensions individuals

Dades quart trimestre 2015. Variació respecte a quart trimestre 2014. Font: Inverco

Líder en vida-estalvi

Primers en primes d'assegurances

El 2015, la quota de mercat de VidaCaixa en el total de primes d'assegurances de vida ha estat del 28,1%, 6,1 punts percentuals més respecte al 2014, i ha situat l'Entitat 16,4 punts per davant del següent competidor, segons dades d'ICEA.

Pel que fa a primes i aportacions a productes d'estalvi i plans de pensions individuals i col·lectius, VidaCaixa ha comercialitzat 8.400,4 milions d'euros (+24,5% que el 2014). En aquest sentit, un total de 28 empreses de l'IBEX 35 confien els plans dels seus treballadors a la Companyia.

Així mateix, els plans de pensions d'ocupació han acumulat un volum d'estalvi gestionat de 8.622,5 milions d'euros (+4% que el 2014) i en primes de vida-risc s'han assolit els 679,1 milions d'euros (+14,4% que el 2014). D'aquests, 455,5 milions d'euros corresponen a vida-risc individual, amb un creixement del 17,8% al tancament de setembre, i 223,6 milions d'euros a col·lectius, que ha crescut un 8,2%.

Primes d'assegurances

Dades quart trimestre 2015. Variació respecte a quart trimestre 2014. Font: ICEA

Alta rendibilitat

Excel·lència en la gestió de fons de pensions

La rendibilitat de VidaCaixa se situa per sobre de la mitjana del mercat gràcies a la gestió discrecional de les inversions. El 2015, cal destacar la inversió en renda variable europea i en la revaloració de les principals divises de països desenvolupats amb relació a l'euro.

VidaCaixa ha aconseguit excel·lents resultats com a gestora de pensions: el 80% dels plans de pensions individuals de gestió activa es troben en el primer o segon quartil de rendibilitat i els plans de pensions d'ocupació arriben al 91%.

Plans de Pensions Individuals*

** Rendibilitat anualitzada ponderada en funció de l'estructura d'inversió de VidaCaixa*

Plans de Pensions d'Ocupació**

*** Rendibilitat anualitzada ponderada en funció de l'import de cada fons*

Pensions privades

Líders en pagament de prestacions privades

El 2015, VidaCaixa ha assumit el pagament d'un total de 3.728 milions d'euros als seus clients, dels quals 1.675 milions d'euros es van abonar en format de renda, corresponents a un total de 756.000 prestacions, i 310.000 prestacions en forma de capital, per un valor de 2.052 milions d'euros.

Cultura de l'estalvi

Líder en previsió social complementària

VidaCaixa manté el seu lideratge en previsió social complementària, alhora que promou de manera activa una cultura a favor de la planificació i previsió de l'estalvi a través de canals de difusió com esdeveniments, conferències, blogs, xarxes socials, estudis i la difusió de notes de premsa.

Col·laboració activa de VidaCaixa

ICEA Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions

UNESPA Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores

Geneva Association

Edad & Vida

INVERCO Inversió Col·lectiva

Obra Social “la Caixa”

Compromesos amb les persones i la societat

L'Obra Social “la Caixa” té com a objectiu ser una entitat de referència a escala internacional, compromesa amb els drets humans, la pau, la justícia i la dignitat de les persones. El 2015, el pressupost de l'Obra Social ha estat de 500 milions d'euros.

VidaCaixa, a través de la seva activitat i el seu negoci, participa en la contribució al resultat de CaixaBank, col·laborant així de manera indirecta amb la tasca i el pressupost de l'Obra Social “la Caixa”.

MÉS INFORMACIÓ

Política ambiental i reducció en els consums

Compromís ambiental

Nova política a favor del medi ambient

El 2015 VidaCaixa ha aprovat la seva pròpia política ambiental, per tal d'optimitzar el consum de recursos naturals, reduir la generació de residus i millorar la segregació de recursos per a la seva posterior reutilització.

La Companyia està compromesa amb l'objectiu de millorar la seva petjada mediambiental, i per aconseguir-ho es desenvolupen iniciatives en 3 eixos d'actuació: eficiència en el consum, sensibilització a nivell intern i reducció de residus.

ANNEXOS

Grups d'interès i canals per al diàleg

El diàleg en el si de l'estratègia
En l'estratègia de VidaCaixa, i a través dels seus múltiples canals de comunicació, s'hi integra el diàleg i la gestió amb els 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 2015, sense ometre informació rellevant per als grups d'interès de la Companyia.

La informació recollida es refereix fonamentalment a l'any 2015, 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 2014 de la Companyia, on s'han identificat propostes de millora per a propers informes.
- La consulta a 80 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

Els empleats de VidaCaixa duen a terme, any rere any, una enquesta *online* sobre l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat, on s'avalua la importància dels temes rellevants i el nivell d'acompliment de VidaCaixa.

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

Per mesurar l'abast i el contingut de l'Informe Anual Integrat 2015 de VidaCaixa, s'han dut a terme entrevistes en profunditat entre els grups d'interès de la Companyia, en les quals s'han identificat 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.

Continua...

Consulta amb empleats i experts 2

Principals conclusions de la consulta amb experts
Hi ha diversos temes rellevants que destaquen, fruit del diàleg amb els grups d'interès de VidaCaixa, respecte a la competència.

- 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.
- 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 respecte al 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

Tema rellevant

1 La satisfacció dels clients.
2 Bon Govern i transparència.
3 Ètica empresarial (alta direcció, empleats).
4 La qualitat dels productes i serveis.
5 El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació).
6 Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
7 El benestar dels empleats (conciliació de la vida professional i familiar, foment de la igualtat i la integració, etc.).
8 Informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa.
9 Model de negoci i estratègia corporativa.
10 La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies.
11 Les accions en benefici de la societat (acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població).
12 Increment del valor per a l'accionista.
13 L'accessibilitat als productes d'assegurament.
14 Millora de la cultura financera en assegurament.
15 Integració de criteris sostenibles en productes i serveis.
16 Intensificació del diàleg amb els grups d'interès.
17 El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables.
18 Accions per reduir l'impacte en el medi ambient.
19 Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.

Tema relacionat amb

Accionista **Clients**
Empleats **Medi ambient i Societat**

TORNAR A
VidaCaixa. Líder de l'assegurança a Espanya

VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas

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.

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 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.

Òrgans de govern 1

Comitè d'Auditoria i Control
Durant el 2015 s'han fet 4 reunions del Comitè d'Auditoria i Control.

En data 21 d'abril de 2015 es van aprovar les funcions del Comitè d'Auditoria i Control de VidaCaixa. Les seves competències són les següents:

- Informar la Junta General sobre les qüestions que hi plantegin els accionistes en matèria de la seva competència.
- Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, inclosos els fiscals, així com discutir amb l'auditor de comptes les febleses significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, 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 posar en risc 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 també 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 que prestin 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 la independència de l'auditor de comptes o societats d'auditoria. Aquest informe haurà de contenir, en tot cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals a què fa referència l'apartat anterior, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.
- 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 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
Vocal	Sr. Miquel Noguer Planas

Òrgans de govern 2

Comissió de Nomenaments i Retribucions
Durant el 2015 s'han fet 3 reunions del Comitè de Nomenaments i Retribucions.

En data 5 de maig de 2015 es va produir la dimissió del Sr. Tomàs Muniesa com a President i, en data 23 de juliol de 2015, el Sr. Miquel Valls Maseda va ser nomenat President de l'esmentat Comitè.
En data 21 d'abril de 2015 va ser aprovat el canvi de denominació de la Comissió de Nomenaments, que va passar a anomenar-se Comissió de Nomenaments i Retribucions, les principals funcions de la qual 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 a la seva submissió 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 sobre les propostes de nomenament dels consellers restants.
- Informar sobre 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 exerceixin 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 l'observança d'aquestes.

President	Sr. Miquel Valls Maseda
Vocal	Sr. Javier Ibarz Alegría
Vocal	Sr. José Antonio Sarría Terrón

Equip de Gestió
El 2015 es va incorporar Pablo Pernia a l'Equip de Gestió (Director Jurídica i Compliment Normatiu i Secretari del Comitè de Direcció). A més, May Plana va modificar les seves funcions (Directora Auditoria Interna i Assessoria Fiscal).

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

TORNAR A
Multicanalitat i accessibilitat

Funcions dels Assessors de Previsió Privada

La funció dels Assessors de Previsió Privada (APP) és assessorar en matèria de jubilació i comercialitzar productes de previsió destinats al segment de Banca Privada, així com ajudar a vendre'ls en els centres de Banca Privada de CaixaBank.

El seu client *target* és el client de Banca Privada de CaixaBank, que acostuma a ser un alt càrrec de grans empreses, professional liberal o directiu jubilat en una franja d'edat de 55 a 80 anys que necessita solucions no estàndards.

Productes disponibles a través de Línia Oberta de CaixaBank el 2015 i principals accions que es poden dur a terme

Vida-risc	Vida Familiar SEVIAM Obert	Contractació Desistiment (30 primers dies) No renovació a venciment Duplicat de documentació Seviam Préstec Abonament Immediat en contractació directa i a través del *ready-to-buy* (R2B)
	Assegurança convenis	Contractació Modificació nombre assegurats
Vida-estalvi	Llibreta Futur Assegurat Pla Estalvi Assegurat (PIES) Compte Caixafutur (PIES) Compte Caixafutur (AIELT)	Contractació Compte Caixafutur (PIES) Contractació Compte Caixafutur AIELT en web i mòbil Aportacions periòdiques a Compte Caixafutur PIES i AIELT Aportacions extraordinàries a Compte Caixafutur AIELT via R2B 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 Contractació nova gamma Destí Plans de Pensions i EPSV Traspassos interns entre plans Traspassos externs d'altres entitats Accés al simulador de jubilació (també al Portal de CaixaBank) Accés a la Calculadora d'Estalvi Assessor *online* de plans Catàleg de plans Contractacions, aportacions i traspassos interns i externs a través de R2B Procés Fes-te Client Traspassos externs en mòbil i via R2B Revocació de traspàs extern amb traspàs intern via R2B Contractació del PlanCaixa Tàndem a través de R2B Canvi compte vinculat Designació beneficiaris
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control

Principals riscos gestionats

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.

TORNAR A
Creant oportunitats

Formació

Escola de Lideratge
Principis d'actuació
- Promoure els valors i la cultura de VidaCaixa.
- Compartir i transmetre la visió estratègica i els reptes de l'entorn (CaixaBank i Socioeconòmic).
- Promoure el Model de Lideratge.
- Promoure el desenvolupament dels equips.

Activitats 2015
Algunes de les activitats que s'han dut a terme a l'Escola de Lideratge són: *workshops* de millora de clima "Construint junts", *coaching*, ponències a l'IESE, postgraus al Centre de Desenvolupament Directiu (CDD), redisseny del procés d'avaluació i acompliment, disseny del programa de reconeixement, avaluació de líders, execució del rol d'Ambaixadors i realització d'Esmorzars amb la Direcció, entre d'altres.

Col·lectiu mànagers	2014	2015
# Mànagers VidaCaixa	76	86
% Mànagers VidaCaixa sobre plantilla	18%	20%
Edat mitjana mànagers	45,5	45,4
Antiguitat mitjana mànagers	13,4	13,3
Equip mitjà per mànager	8,25	8,46

Participació Escola de Lideratge	2014	2015
# Ambaixadors en Iniciatives Escola de Lideratge	0	13
# Mànagers involucrats en projectes Escola de Lideratge	76	86
Mitjana d'impactes formatius a la Línia Intermèdia	4	5
Mànagers que han rebut *coaching*	6	

Noves oportunitats professionals
Política de Mobilitat Interna
A VidaCaixa es fomenten les possibilitats de desenvolupament professional i la transparència. Per això, mitjançant la Política de Mobilitat Interna, es publiquen a la Intranet totes les noves ofertes de feina a VidaCaixa perquè siguin accessibles i facilitin l'ocupabilitat i el desenvolupament professional.

Programa Aliança
El programa Aliança estableix un compromís mutu entre l'equip de VidaCaixa per dur a terme les iniciatives estratègiques en dos àmbits:
- **Aliança en Desenvolupament**. Per desenvolupar les 11 iniciatives del mapa estratègic, VidaCaixa capacita les persones que participen en cadascun dels mòduls d'aquestes iniciatives, i estableix amb elles un acord que persegueix el seu desenvolupament professional i la consecució dels objectius estratègics.
- **Aliança *Travelers***. VidaCaixa ofereix als seus empleats estades en altres unitats organitzatives de la Companyia per col·laborar en una altra àrea diferent de l'habitual, la qual cosa aporta beneficis com el desenvolupament de la capacitat de treball en equip, la potenciació del *networking* professional, una visió més global de les persones de la Companyia i l'augment de les sinergies.

Continua...

Formació 2

Formació Interna
VidAcadèmia

Sessions	Contingut
Introducció a la Inversió Alternativa (3 sessions)	Funcions del Departament de Gestió Alternativa. On i com invertim? Què busquem? Per què invertir?: • Tipus d'actius • Semblances i diferències amb la inversió tradicional (renda variable i renda fixa) • Tipus d'estratègies • Formes d'invertir
Clients digitals (1 sessió el 2015, 2 programades el 2016)	Els nadius digitals suposen reptes i oportunitats en l'entorn empresarial de tots els sectors. Són més exigents, disposen de molts coneixements al seu abast i tenen patrons de consum d'informació amb trets molt diferenciats. Es tracta de conèixer els reptes per part de les empreses que vulguin captivar-los i retenir-los i com el país s'ha de preparar per a aquesta fita.

Formació en Canals Comercials
Des de VidaCaixa s'han dut a terme accions de formació amb l'objectiu de millorar contínuament i seguir impulsant el desenvolupament professional dels empleats, tant els propis com els corresponents als seus canals comercials.

Postgrau Universitari d'Expert en Estalvi i Previsió
El 2015 s'inicia la 2a edició, que està adreçada a empleats de CaixaBank i VidaCaixa i té com a principals objectius fomentar el coneixement en matèria de gestió i planificació de la jubilació, així com incidir en el model d'assessorament al client.

Es rep formació sobre diverses matèries, com economia i finances, mercat monetari, mercats de renda fixa i de renda variable, previsió social, fiscalitat i planificació de la jubilació, i també sobre habilitats comercials que han de ser presents en tot el cicle del model d'assessorament.

Programa per a Gestors de Negoci de CaixaBank
Amb aquest programa, els Gestors de Negoci de CaixaBank reben una formació que té com a objectius repassar les prestacions que ofereix el sistema de la Seguretat Social, complementant-les amb les solucions de Vida Risc, i utilitzar les eines que VidaCaixa posa a la seva disposició per dotar aquest col·lectiu del discurs en assessorament de clients, autònoms i empresaris, tots ells amb una facturació inferior als 2 milions d'euros.

Acció Comercial TDF per a Referents Banca Premier
Es tracta d'una acció comercial amb la intenció d'informar el segment de Banca Premier sobre la filosofia de la nova gamma de Plans de Pensions.
S'hi destaca, entre altres coses:
- La importància de la diversificació d'actius: una composició de la cartera que busca el millor balanç entre creixement i estabilitat a curt i mitjà termini.
- La importància de romandre en el mercat: la permanència en el temps en el camí de la inversió, més enllà de caigudes puntuals.
- La importància de les aportacions periòdiques: estalviar de manera sistemàtica i a llarg termini.

TORNAR A
Més propers als clients

Detall de cartes i trucades al Director i resolució de reclamacions

Resolució de les reclamacions tramitades al Defensor del Client

	2015
Solució a favor de la Companyia	64
Solució a favor del client totalment o parcialment	31
Inadmeses/Arxivades/Improcedents	6
Total	**101**

Resolució de les reclamacions tramitades a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP)

	2015
Solució a favor de la Companyia	59
Solució a favor del client totalment o parcialment	8
Inadmeses/Arxivades/Improcedents	12
Total	**80**

Compromís ambiental

Política ambiental
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 en els consums

Consum intern de paper	2014	2015
Paper consumit (tant el paper convencional com el reciclat) (t)	22,9	15
Paper consumit per empleat (kg)	36,4	34,2
Variació en el consum de paper (percentatge)	2,2	-34,4
Total consum paper noves fibres (processos ECF, TCF...) (t)	19,8	10,9

Consum intern d'energia elèctrica	2014	2015*
Total energia elèctrica consumida (GJ)	3.531,2	3.695,3
Total energia elèctrica consumida per empleat (GJ)	8,5	8,61
Energia elèctrica certificada provinent de fonts renovables o de cogeneració (GJ)	1.017,4	1.696,1
Energia elèctrica certificada respecte a total energia elèctrica consumida (percentatge)	N/D	45,9%

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

Consum intern d'aigua	2014	2015*
Total aigua consumida (m^3)	2.842,4	1.395,6
Total aigua consumida per empleat (l)	8,2	3,3
Variació en el consum d'aigua (percentatge)	-14,3	-50,9

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

Reducció en els residus

Recollida i tractament de residus	2014	2015
Total paper (kg)	15.232,3	16.984,3
Total plàstic (kg)	1.121,7	3.012
Total cartutxos de tòners (unitats)	445,7	1.022,5

VidaCaixa