



2013

Informe Anual Integrat

Abast de l'informe

En aquest Informe Anual Integrat es presenta la informació legal, econòmica i financera de la Companyia, complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu, per tal d'oferir una visió més completa de VidaCaixa, sobre la seva capacitat per generar valor per als seus grups d'interès.

El present informe correspon a VidaCaixa, que en el seu perímetre de consolidació inclou AgenCaixa, així com les societats Banca Cívica Vida i Pensions, Cajasol Vida y Pensiones i CajaCanarias Vida y Pensiones, absorbides per VidaCaixa. Pel que fa a la informació

que no és completa, s'inclouen notes al peu amb el seu perímetre d'aplicació.

Totes les dades i actuacions reportades en aquest informe es refereixen a VidaCaixa. La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats de l'exercici 2013 de VidaCaixa. Aquests comptes anuals i l'informe de gestió consolidat, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 31 de març de 2014, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web corporativa de VidaCaixa: www.vidacaixa.es

Per a més informació sobre la cobertura i l'abast, el diàleg amb els grups d'interès i la materialitat d'aquest informe, [cliqui aquí](#)

Per consultar els continguts i indicadors GRI i del Pacte Mundial, [cliqui aquí](#)

1. Carta del President	5
2. VidaCaixa el 2013	7
Dades més rellevants	
Què és VidaCaixa	
Principals fites el 2013	
CaixaBank	
3. Govern corporatiu: transparència i integritat	23
Òrgans de govern i de gestió	
Compromís amb la gestió responsable	
4. Gestió del risc i solvència: rigor i prudència	29
Control del risc	
Solvència	
5. Gestió responsable de les inversions: rendibilitat i sostenibilitat	33
La integració de la gestió sostenible en les inversions	
La promoció activa dels aspectes ASG entre els grups d'interès	
Reconeixements a la gestió d'inversions	
6. Adaptació a un entorn complex	42
Entorn econòmic	
Entorn legal	
Evolució del sector assegurador i de pensions a Espanya	
Canvi demogràfic	
7. Estratègia: present i futur	50
El mapa estratègic: persones, processos, clients i resultats	

8. Un equip de professionals alineat amb el projecte: talent	54
El nostre projecte: alineament amb els valors i l'estratègia	
Màximes capacitats organitzacionals	
Excel·lent lloc per treballar	
Resultats: amb talent, professionals motivats i vinculats	
9. Excel·lència operacional: eficiència	68
Innovació	
Reducció de l'impacte mediambiental	
10. Clients fidels: qualitat i proximitat	79
Solucions per al Futur	
Multicanalitat i accessibilitat	
Informació transparent i protegida	
Excel·lent qualitat de servei a clients i canals	
Adaptació a nous canals de comunicació	
Contribució a una cultura de l'estalvi i la previsió	
Pagament de prestacions	
11. Generació de valor: maximitzar el valor i beneficis recurrents	106
Excel·lents resultats	
Lideratge i increment de les quotes de mercat	
3,6 milions de clients confien en VidaCaixa	
Excel·lent evolució del negoci ordinari, creixement rendible i sostenible	
12. Compromisos i pròxims reptes	118

Carta del President

Carta del President

L'exercici 2013 s'ha caracteritzat, un any més, pels bons resultats aconseguits per VidaCaixa. La confiança dels més de 3,6 milions de clients ha estat clau en el creixement experimentat per la Companyia, tant en el volum de recursos gestionats –50.000 milions d'euros–, un 14% més que l'any anterior, com en el conjunt d'aportacions a plans de pensions i primes d'assegurances de vida –6.116 milions d'euros–, un 9,9% més. Cal destacar també la significativa aportació de VidaCaixa al benestar de les persones, en assumir el 2013 el pagament de gairebé el 27% de les pensions privades del nostre país, per un import de 1.600 milions d'euros, corresponents a 688.500 pensions en format de rendes. Addicionalment, 55.063 pensions s'han cobrat en forma de capital, arribant a un import de 1.051 milions d'euros.

Aquest bon comportament del negoci s'ha aconseguit gràcies al compliment dels objectius estratègics, que continuen mantenint com a prioritat l'assessorament als nostres clients per donar resposta a les seves necessitats d'ingressos a llarg termini i en el cas de produir-se qualsevol contingència. Dins d'aquest objectiu s'emmarquen iniciatives com el programa *fu[tu]r*, amb la finalitat d'acompanyar-los en el procés de planificar la seva jubilació. Aquesta orientació a les necessitats dels nostres clients es demostra també en una visió centrada en la innovació de nous productes i serveis, així com en la prestació d'un servei àgil, proper i amb els màxims estàndards de qualitat, a càrrec d'un equip de professionals dinàmic, competent i alineat amb l'estratègia de la Companyia.



Joan Maria Nin Génova, President de VidaCaixa

Carta del President

A VidaCaixa som conscients del nostre lideratge, com a conseqüència de la nostra gestió responsable i de la nostra voluntat d'oferir solucions a les necessitats que detectem entre els nostres grups d'interès: clients, accionista, empleats, medi ambient i societat. Tot això, basat en els nostres valors de confiança, qualitat i dinamisme, i també en la nostra capacitat per crear valor econòmic i social. Continuem impulsant el desenvolupament de la inversió socialment responsable al nostre país, i hem ratificat el nostre compromís amb els Principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides, així com amb la nostra presència a Spainsif. En l'àmbit dels nostres empleats, continuem amb l'aspiració de crear les millors condicions per al seu desenvolupament professional i personal, per a la qual cosa hem renovat el nostre compromís com a Empresa Familiarment Responsable. I pel que fa a assessorament, hem creat un postgrau universitari en previsió, que cursaran més de 600 empleats de CaixaBank i VidaCaixa, en la seva primera promoció.

En el present Informe Anual Integrat, que el convido a llegir, podrà així mateix conèixer més detalladament com generem valor compartint responsabilitat, a través d'integrar els aspectes econòmics, socials, ambientals i de bon govern en la nostra estratègia i decisions, mostrant així de manera transparent tot el nostre acompliment.

No voldria acabar aquesta carta sense recordar de manera molt especial el nostre President Ricard Fornesa, mort el passat 1 de març de 2014, a qui dediquem aquest Informe. Ricard Fornesa, a més de President de "la Caixa", va ser President del nostre grup assegurador durant 26 anys. El seu gran lideratge i compromís van contribuir de manera decisiva al desenvolupament de VidaCaixa com a entitat de referència al nostre país. És un honor, que assumeixo amb il·lusió, agafar el relleu d'una presidència que ha deixat la Companyia en el seu millor moment. És per això que continuarem treballant per impulsar les iniciatives que ja estan en marxa, que tan bons resultats ens estan donant i que són avui, més que mai, tan necessàries per als nostres clients i la societat.



2 VidaCaixa el 2013

Dades més rellevants
Què és VidaCaixa
Principals fites el 2013
CaixaBank



Dades més rellevants

Quota de mercat (%)

	2012	2013	Variació
Negoci individual			
Assegurances de vida-estalvi (recursos gestionats)	17,9	20,3	2,4 p. p.
Assegurances de vida-risc (primes)	10,1	13,3	3,2 p. p.
Plans de pensions (recursos gestionats)	16,9	18,7	1,8 p. p.
Negoci col·lectiu			
Estalvi (recursos gestionats)	22,2	23,2	1 p. p.
Risc (primes)	18,4	19,1	0,7 p. p.
Plans de pensions (recursos gestionats)	20,9	22,2	1,3 p. p.

Principals xifres de negoci

	2012	2013	Variació
Primes i aportacions (milions d'euros)	6.030	6.649	10,3%
Estalvi gestionat (milions d'euros)	43.852	50.029	14,1%
Resultat net consolidat sense extraordinaris (milions d'euros)*	339	328	-3,1%
Excés de solvència sobre mínim legal exigit (%)	207	250	43 p. p.
Pensions privades pagades en format de rendes (milions d'euros)	-	1.600	

* Resultat atribuït recurrent / fons propis mitjans (percentatge).

Activitat comercial

	2012	2013	Variació
Clients	3.143.015	3.586.801	14,1%
Nivell de satisfacció global (%)			
Assegurances de risc i estalvi col·lectives	95,0	95,8	0,8 p. p.
Plans de pensions col·lectius	96,9	98,4	1,5 p. p.

Plantilla

	2012	2013	Variació
Empleats*	656	630	-4%
Dones sobre total plantilla (%)	65	63	-2 p. p.
Dones en l'equip directiu (%)	31	39	8 p. p.

Sostenibilitat

	2012	2013	Variació
Cartera d'inversions gestionada amb criteris ASG (%)	100	100	-
Consum de paper per empleat (kg)	36,0	35,5	-0,01%

* La informació de plantilla no inclou, en tots dos anys, les dades de traspàs de personal des de VidaCaixa a SegurCaixa Adeslas.

Què és VidaCaixa

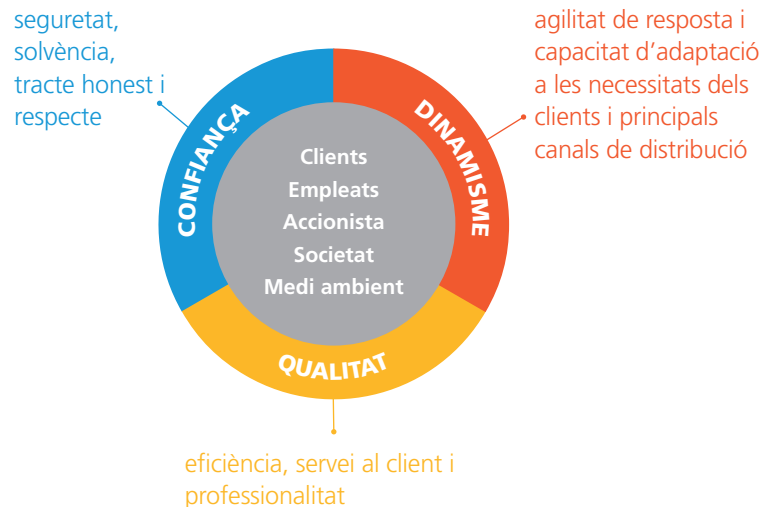
VidaCaixa és l'entitat líder en el negoci de previsió social complementària al nostre país, amb més de 3,6 milions de clients.

VidaCaixa està integrada al 100% a CaixaBank. La Companyia ofereix una àmplia oferta de solucions en el negoci assegurador de vida i de pensions, per als seus clients particulars, pimes, autònoms i grans empreses, i també per als clients de banca personal i privada de CaixaBank.

L'entitat estableix relació amb els seus clients a través de les oficines de CaixaBank i altres canals presencials –AgenCaixa, mediadors professionals i consultors–, i també a través de canals de comunicació directa, telèfon i Internet.

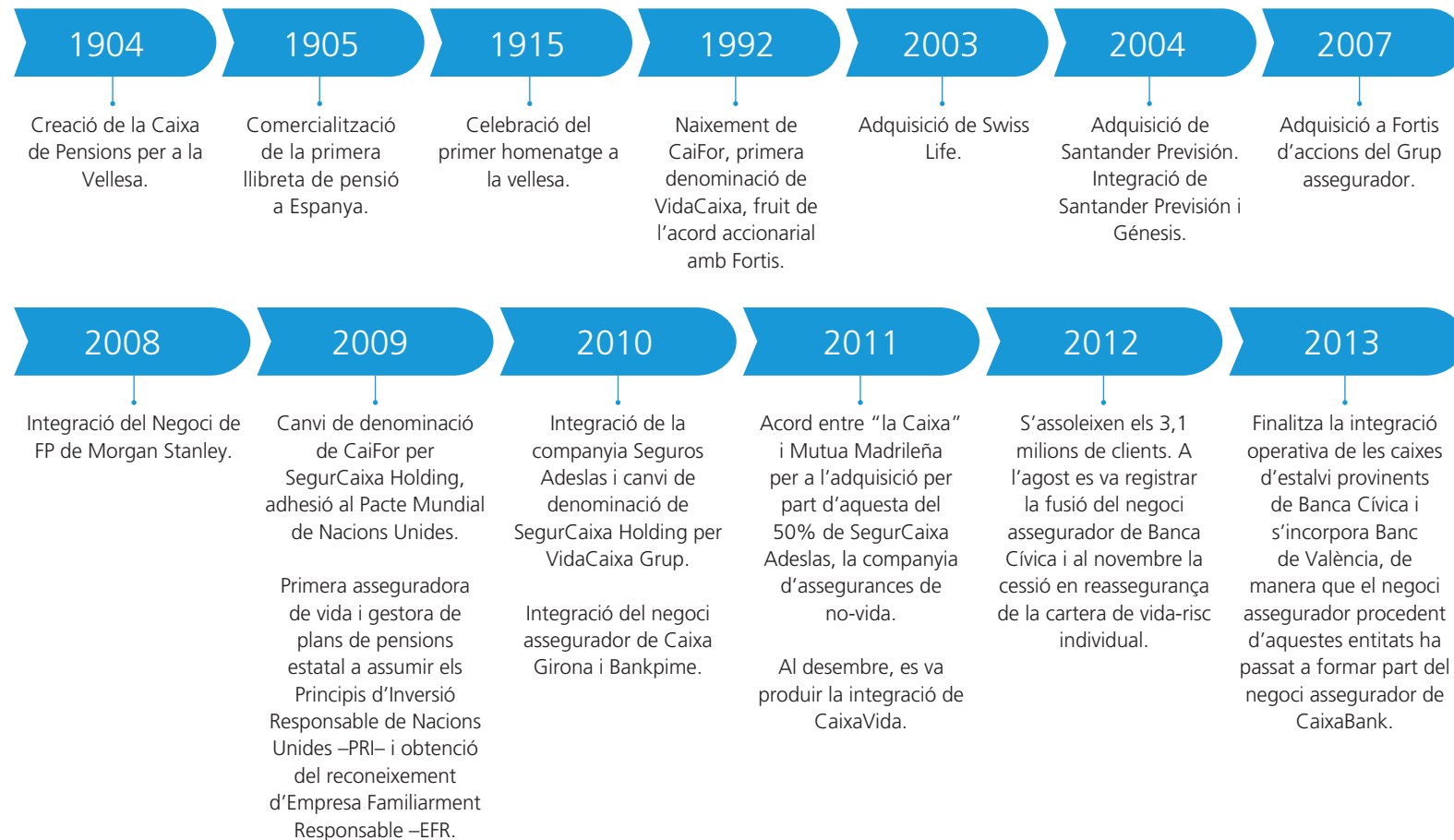
VidaCaixa, en línia amb els principis i l'estratègia de CaixaBank, assumeix el compromís amb les persones i amb l'entorn sobre la base dels seus valors –confiança, qualitat i dinamisme–, per crear valor compartit per a l'entitat i per als seus grups d'interès: accionista, clients, empleats, societat i medi ambient.

Valors de VidaCaixa



Per consultar les dades de contacte de la Companyia, [cliqui aquí](#)

VidaCaixa el 2013



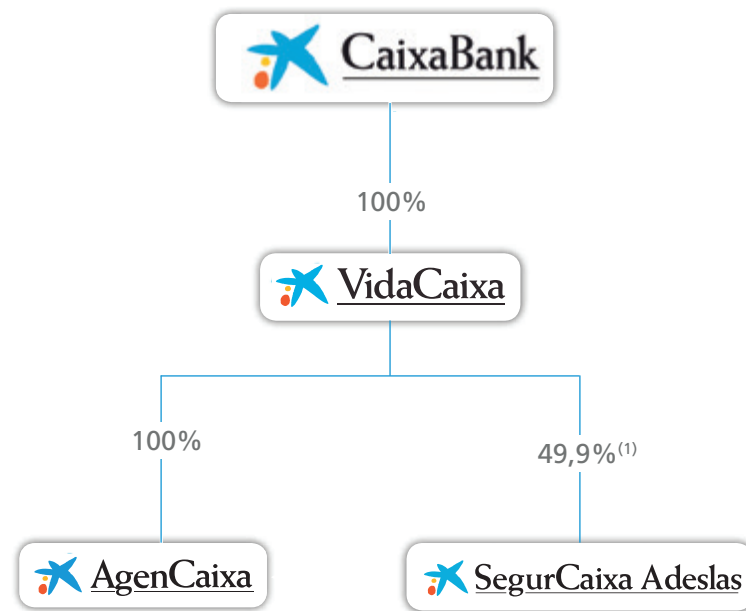
Si vol conèixer la història de la Companyia, [cliqui aquí](#)

Estructura accionarial

VidaCaixa comença la seva activitat el 1992, heretant l'activitat asseguradora i de previsió de "la Caixa", duta a terme durant més de 100 anys.

La Companyia desenvolupa la seva activitat en el negoci de vida, posseeix el 100% d'AgenCaixa 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.

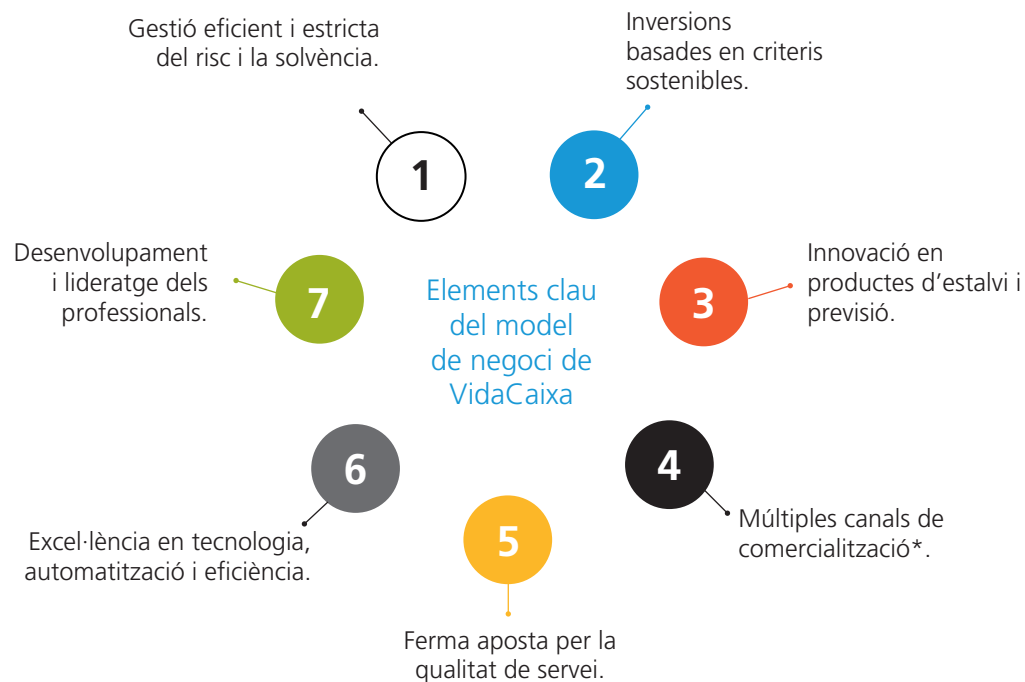
Així mateix, a mitjans del 2013, VidaCaixa va absorbir VidaCaixa Grup. Aquesta operació s'emmarca en el procés de reestructuració que es va dur a terme el 2012 per simplificar l'estructura societària del negoci assegurador de CaixaBank, que també va integrar el negoci assegurador de Banca Cívica.



(1) Hi ha un 0,08% d'accionistes minoritaris.

Model de negoci

VidaCaixa ofereix als seus clients particulars, pimes i autònoms, grans empreses i als clients de banca personal i privada de CaixaBank una àmplia oferta de solucions especialitzades en assegurances de vida i plans de pensions.



*Canal bancassegurador –oficines de CaixaBank–, canals presencials –gestors comercials d'AgenciaCaixa, mediadors professionals i consultors– i canals directes –telèfon i Internet.

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. Entre les assegurances de vida destaquen: les assegurances de rendes vitalícies o temporals, els plans individuals d'estalvi sistemàtic (PIES), els capitals diferits o els plans de previsió assegurats (PPA).

Pel que fa 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 opera sota la marca VidaCaixa Previsió Social, i 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.

AgenCaixa

AgenCaixa és l'empresa del Grup que integra els gestors comercials, els quals desenvolupen la seva activitat assessorant els clients i comercialitzant els productes i serveis per al segment de treballadors autònoms, microempreses i pimes.

La gestió del negoci la realitza a través d'un model basat en quatre pilars:

- Oferta ajustada a l'activitat.
- Assessoria per entendre i ajudar el client a gestionar els seus riscos.
- Confiança en una marca solvent.
- Conveniència de servei.

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. El 2013, la companyia va aconseguir un volum de primes de 2.566 milions d'euros, amb un comportament millor que el del mercat en tots els rams, i va obtenir un benefici net de 139,1 milions d'euros.

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.

Per a més informació
[Informe anual integrat de SegurCaixa Adeslas](#)

Principals fites el 2013

Procés d'integració de Banca Cívica i Banc de València

El 2013 han destacat tres fets importants: la finalització de la integració operativa de les caixes d'estalvi provinents de Banca Cívica, la incorporació al procés d'integració del Banc de València, així com els acords amb Caser per al traspàs de tota la cartera i amb ASEVAL per al traspàs de la cartera de plans de pensions.

El 2012, CaixaBank va absorbir Banca Cívica, el grup financer que aglutinava quatre caixes d'estalvi espanyoles: Caja de Burgos, CajaCanarias, Caja Navarra (CAN) i Cajasol, que al seu torn incloïa Caja Guadalajara. Conseqüentment, les carteres d'assegurances de vida-risc, vida-estalvi i de plans de pensions, així com un altre tipus de productes d'assegurament de no-vida, van passar a formar part del negoci assegurador de CaixaBank.

En l'exercici 2013, CaixaBank va finalitzar la integració operativa de les entitats que formaven Banca Cívica i va fusionar les seves asseguradores de vida (assegurances de vida-risc, vida-estalvi i plans de pensions) amb VidaCaixa. Pel que respecta a les assegurances de no-vida, també el 2013 es va acordar la seva integració per part de SegurCaixa Adeslas.

Concretament, el 2013, CaixaBank ha finalitzat la integració operativa de les caixes d'estalvi provinents de Banca Cívica i també ha incorporat Banc de València, amb la qual cosa el negoci assegurador procedent d'aquestes entitats ha passat a formar part del negoci assegurador de CaixaBank.

En l'últim trimestre del 2013, VidaCaixa ha culminat la integració operativa i mercantil de les entitats que gestionaven el negoci assegurador del ram de vida i la gestió de fons de pensions, fusionant Banca Cívica Vida i Pensions, Cajasol Vida y Pensiones i CajaCanarias Vida y Pensiones amb VidaCaixa.

Reestructuració del negoci assegurador i de previsió social de les entitats absorbides per CaixaBank

Caja Burgos	Cajasol	CajaCanarias	Caja Navarra
AEGON	CASER	CASER	AEGON
1 Joint venture de vida	2 Joint venture, una de vida i una altra de no-vida	1 Joint venture de vida i acord de distribució exclusiva en no-vida	2 Joint venture, una de vida i una altra de salut
			ZURICH
			1 Joint venture d'assegurances generals



La migració tecnològica de la cartera d'estalvi i vida-risc de Banca Cívica Vida i Pensions s'ha completat el 2013, i la resta finalitzarà en el primer trimestre del 2014.

En el quart trimestre del 2013, VidaCaixa va arribar a un acord amb ASEVAL per al traspàs de la cartera de plans de pensions corresponent als clients de Banc de València, operació que es durà a terme al llarg del primer trimestre del 2014.

Llançament de *fu[Tu]r*

A finals del 2013 neix el concepte *fu[Tu]r*, una iniciativa que sorgeix per assessorar els clients de la Companyia i la societat sobre moltes de les qüestions que es plantegen davant la jubilació. Per complementar l'assessorament es crea una nova web: www.presentesentufuturo.es i s'elabora la "Guia de la jubilació", que aporta informació de valor sobre tot el procés de planificació de la jubilació.

Un equip únic

VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas s'han convertit en societats independents el 2013, fet que ha comportat, d'una banda, la reassignació de les plantilles i, de l'altra, la creació d'un projecte des de VidaCaixa amb la finalitat de crear una cultura única, compartida i alineada amb els valors de confiança, qualitat i dinamisme.

***Presents en el teu
fu[Tu]r***

***T'ajudem a elaborar
un pla per a la jubilació***

Plans de pensions individuals "PlanCaixa", dels quals VidaCaixa, SA d'Assegurances i Reassegurances és la gestora i promotores; CaixaBank, SA, l'entitat comercialitzadora; i CICABANK, SA, l'entitat depositària. Plans de previsió assegurats de l'entitat asseguradora VidaCaixa, SA d'Assegurances i Reassegurances. CaixaBank, SA, operador de bancassegurances exclusiu de VidaCaixa, SA i autoritzat de SegurCaixa Adeslas, SA, inscrit en el Registre de Mediadors amb el codi C061140862819. IRI: 792.201.191631

CaixaBank, accionista de referència

CaixaBank, accionista únic de VidaCaixa, és un grup financer integrat amb activitat asseguradora, inversions en bancs internacionals i participacions en empreses líders del sector serveis.

CaixaBank és el líder de la banca minorista en el mercat espanyol, un lideratge que ha consolidat el 2013, després de completar les integracions de Banca Cívica i de Banc de València.



Negoci financer
i assegurador



VidaCaixa
SegurCaixa Adeslas

Participacions bancàries
internacionals



Participacions
industrials



Telefonica

Gran capacitat comercial de CaixaBank

27 de cada 100 espanyols són clients de CaixaBank: l'entitat dona servei a prop de 14 milions de clients i manté el lideratge en les quotes de mercat dels principals productes i serveis.

L'orientació al client i l'excel·lència en el servei són la base del negoci. CaixaBank aposta per un model de banca propera a les persones i els territoris i busca l'excel·lència en tots els àmbits de la seva gestió, amb l'objectiu d'aconseguir la màxima satisfacció dels clients, empleats, accionistes i la resta de grups d'interès.

Lideratge comercial en banca minorista

	4T12	4T13
Quota de penetració de particulars	26,1%	27,4%
Clients (milions)	12,9	13,6
Total actiu (MM€)	348.174	340.190
Volum de negoci (MM€)	513.977	510.835

CaixaBank és l'entitat de referència per a un de cada cinc clients de banca a Espanya

Quotes de mercat*

		4T12-4T13
Crèdits SPR	14,8%	+59 pb
Dipòsits	15,0%	+88 pb
Assegurances d'estalvi	21,1%	+85 pb
Plans de pensions	15,8%	+116 pb
Domiciliació de pensions	19,9%	+38 pb
Domiciliació de nòmines	21,6%	+160 pb

*Elaboració pròpia. Font: Banc d'Espanya.

CaixaBank

**BAI-FINACLE
GLOBAL BANKING
INNOVATION
AWARDS™ 2013**

**Banc més Innovador
del Món 2013**

**Millor Innovació en
Productes i Serveis 2013**



**Banc de l'Any
a Espanya 2013**

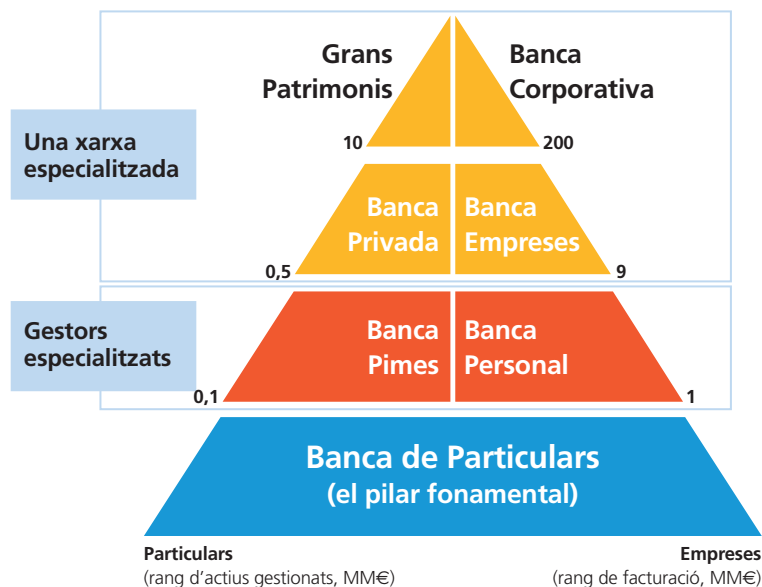


**Millor Banc d'Espanya
2012 i 2013**

Millor Banc en Innovació

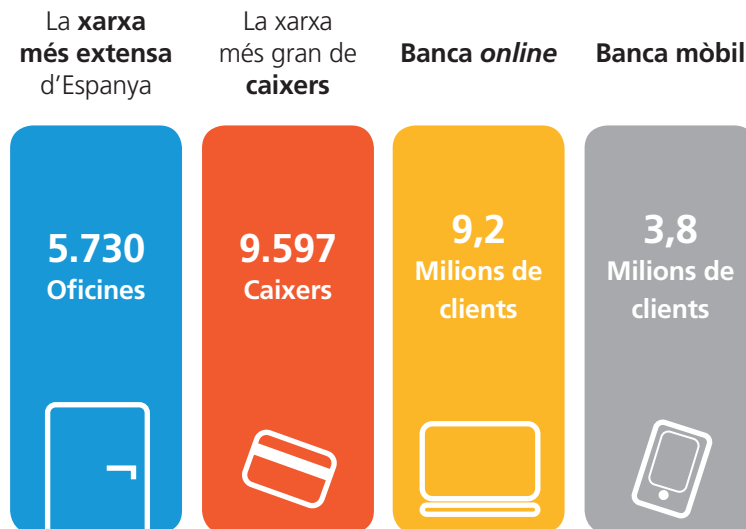
Per adaptar-se als diferents perfils i necessitats dels seus clients, CaixaBank estructura la seva oferta en sis àmbits de negoci, amb una proposta de valor personalitzada per a cadascun, gràcies a un catàleg específic de solucions financeres i no financeres i un equip de professionals especialitzat.

Aquest model de negoci especialitzat es complementa amb un sistema de distribució multicanal líder, fruit d'una arrelada cultura per la innovació i d'una aposta constant per la inversió en tecnologia.



El 2013, CaixaBank ha estat reconegut, per segon any consecutiu, com a "Millor Banc d'Espanya", segons la revista *Euromoney*, i com a "Banc de l'Any a Espanya", segons *The Banker*.

Així mateix, la seva aposta per la innovació constant li ha valgut ser premiat com el "Banc més innovador del món" als *Global Banking Innovation Awards*, promoguts pel *Bank Administration Institute* (BAI) i *Finacle*.



CaixaBank

Fortaleses financeres de CaixaBank

El 2013, l'optimització del capital ha estat una prioritat, el Core Capital BIS II va arribar al 12,9%. Destaca la forta generació de capital, que durant l'any ha suposat un increment de 193 punts bàsics de Core Capital i la consecució anticipada dels objectius de Basilea III: Common Equity Tier 1 (CET1) BIS III "fully loaded" de l'11,7% i CET1 BIS III "phase in" de l'11,2%.

CaixaBank manté una excel·lent posició de liquiditat, que va arribar al final de l'exercici als 60.762 milions d'euros (+7.670 durant l'any), en la seva totalitat de disponibilitat immediata (17,9% del total de

l'actiu), i ha millorat la seva estructura de finançament amb reducció del *gap* comercial.

Així mateix, i en un any de difícil accés als mercats majoristes, CaixaBank ha col·locat amb èxit emissions per 5.344 milions d'euros a inversors institucionals.

A 31 de desembre de 2013, CaixaBank manté un sòlid nivell de cobertures de la cartera creditícia, conseqüència de l'esforç realitzat en el registre d'elevades dotacions i sanejaments i l'aplicació de polítiques conservadores de cobertura de riscos (61% de ràtio de cobertura).



Resultats de CaixaBank

En l'exercici 2013, CaixaBank ha obtingut un resultat net atribuït de 503 milions d'euros, un 118,9% més respecte a l'any 2012.

L'evolució del resultat està marcada per l'augment dels ingressos recurrents del negoci bancari (amb un increment del +2,1% del marge d'interessos i un +3,5% de les comissions), la reducció de les despeses recurrents en perímetre homogeni* després de la consecució d'elevades sinergies (436 milions d'euros), conseqüència de l'intens procés d'optimització de l'estructura del Grup, i el registre de costos extraordinaris derivats del procés de reestructuració. El marge d'explotació va arribar als 1.846 milions d'euros, 2.685 sense costos extraordinaris.

Destaquen també l'important esforç en dotacions i sanejaments, que permeten augmentar les provisions de la cartera creditícia i d'immobles adjudicats, i el registre de resultats extraordinaris per operacions corporatives.

*Proforma incorporant Banca Cívica i Banc de València des d'1 de gener de 2012.



Cultura corporativa i compromís amb les persones i la societat

La cultura de l'entitat es fonamenta en els seus valors corporatius –lideratge, confiança i compromís social– que, juntament amb la innovació i el desenvolupament del talent i en base al model de gestió diferencial, caracteritzat per l'anticipació i la prudència, són la base de la sostenibilitat del banc a llarg termini.

CaixaBank comparteix amb el seu accionista de referència, Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", el compromís amb el desenvolupament socioeconòmic del territori.

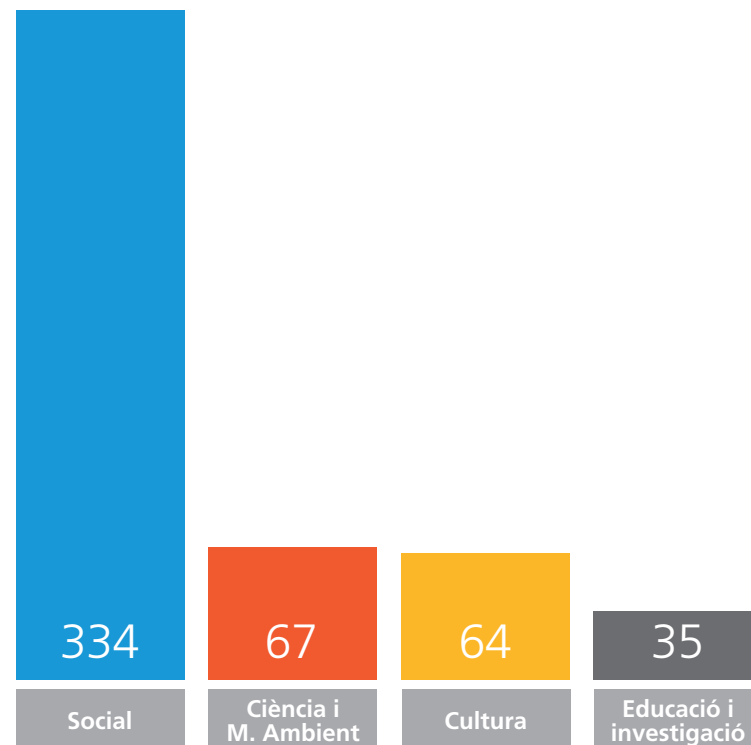
Per això manté una estreta col·laboració amb l'Obra Social "la Caixa" que, amb un pressupost de 500 milions d'euros per sisè any consecutiu, treballa per contribuir a una transformació social sostenible i a la creació d'oportunitats per a les persones. CaixaBank, des de la xarxa d'oficines i a través de la plantilla, col·labora en la difusió i implantació dels seus programes, amb l'objectiu de fomentar la participació de la població.



Pressupost 2013 de l'Obra Social "la Caixa"

500 MM €

(en milions d'euros)





3 Govern corporatiu

Òrgans de govern i de gestió
Compromís amb la gestió responsable



VidaCaixa assumeix, dins de la seva gestió, les línies marc que estableix el bon govern del Grup “la Caixa” i també les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern, garantint d’aquesta manera la transparència, la independència i el bon govern de la Companyia en les relacions amb els seus grups d’interès: accionista, empleats, clients, societat i medi ambient.

Informació rellevant sobre l’estructura accionarial i de govern de VidaCaixa

Les dades i continguts d’aquest informe corresponen a VidaCaixa. El juny del 2013 es va emprendre, per part de VidaCaixa, l’absorció de VidaCaixa Grup. Aquesta operació s’ha emmarcat dins del procés de reestructuració que es va iniciar el 2012 i que ha tingut com a objectiu integrar el negoci assegurador de Banca Cívica i simplificar l’estructura societària del negoci assegurador de CaixaBank. Així mateix, amb data 16 de maig de 2013, el Consell d’Administració de VidaCaixa va acceptar la renúncia voluntària de Màrius Berenguer Albiac, com a Director General de l’Entitat, i es va proposar i aprovar per unanimitat el nomenament d’Antonio Trueba de Sinéty com a nou Director General de VidaCaixa.

Així mateix, el Consell d’Administració en ple va expressar el seu reconeixement a Màrius Berenguer per l’excel·lent tasca de lideratge que ha dut a terme al grup assegurador, a més d’agrair-li la seva fidelitat i entrega al llarg de tota la seva trajectòria, tant a nivell professional com en el terreny personal.



Antonio Trueba i Tomàs Muniesa durant la presentació de resultats 2013.

Per a més informació

[Informe de Govern Corporatiu de VidaCaixa](#)

[Nota de premsa: Antonio Trueba, nou Director General de VidaCaixa](#)

Òrgans de govern i de gestió

El control i la gestió de la Companyia es distribueixen entre el Consell d'Administració, el Comitè d'Auditoria i la Comissió de Nomenaments, creada el juliol del 2013.

Consell d'Administració

La missió del Consell d'Administració és la direcció, gestió i representació de la societat. Pel que fa al seu funcionament, el Consell d'Administració queda vàlidament constituït quan hi concorren la meitat més un dels seus membres. Els acords es prenen per majoria absoluta dels Consellers presents o representats, llevat dels casos en què les lleis prevegin una altra forma de procedir.

Arran del Consell d'Administració del passat 27 de març de 2014, Joan Maria Nin Génova ha estat nomenat nou President de VidaCaixa.

El 2013 s'han celebrat un total de 14 reunions del Consell d'Administració de VidaCaixa

Consell d'Administració de VidaCaixa

President	Ricard Fornesa Ribó
Vicepresident Executiu i Conseller Delegat	Tomàs Muniesa Arantegui
Vicepresident	Jordi Mercader Miró
Consellers	Joan Maria Nin Génova
	Josep Vilarasau Salat
	Javier Godó Muntañola
	Miquel Valls Masseda
	Miquel Noguer Planas
	Francesc Homs Ferret
	Jaime Gil Aluja
	José Antonio Sarría Terrón

Comitè d'Auditoria

El Comitè d'Auditoria de VidaCaixa té facultades les competències 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, així com discutir amb els auditors de comptes o societats d'auditoria 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 regulada.
- Proposar al Consell d'Administració, per sotmetre-ho a la Junta General, el nomenament d'auditors de comptes o societats d'auditoria, de conformitat amb la normativa aplicable a la societat.
- Establir les relacions oportunes amb els auditors de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la seva independència.
- 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 dels auditors de comptes o societats d'auditoria.

Els acords del Comitè es prenen per majoria dels membres concurrents, presents o representats. Durant l'any 2013 s'han realitzat 4 reunions del Comitè.

Comitè d'Auditoria de VidaCaixa

Sr. Miquel Valls Masseda	President
--------------------------	-----------

Sr. Jaime Gil Aluja	Vocal
---------------------	-------

Sr. Miquel Noguer Planas	Vocal
--------------------------	-------

Comissió de Nomenaments

VidaCaixa, a través de la Comissió de Nomenaments, òrgan delegat del Consell d'Administració, executa les funcions següents:

- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de Consellers per tal que aquest procedeixi a designar-los o les faci seves per sotmetre-les a la decisió de la Junta, i informar en general sobre els nomenaments dels Consellers.
- Informar dels nomenaments i cessaments d'Alts Directius.
- Considerar els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell, els directius o l'accionista de la societat.

Comissió de Nomenaments

Sr. Tomàs Muniesa Arantegui	President
Sr. Javier Godó Muntañola	Vocal
Sr. Joan Maria Nin Génova	Vocal

Equip de gestió

La gestió diària de la Companyia és a càrrec del Comitè de Direcció i els directors de cadascuna de les àrees operatives.

Comitè de Direcció

Vicepresident Executiu i Conseller Delegat	Tomàs Muniesa Arantegui
Director General	Antonio Trueba
Sotsdirectors Generals	Jordi Arenillas (Economicofinancera) Ernesto Moreno (Inversions)
Directors	Jesús María García (Organització i recursos humans) José Antonio Iglesias (Màrqueting i desenvolupament de segments) Carlos Lorenzo (Vendes) Josep Montañés (Oferta i operacions)

Compromís amb la gestió responsable

Els comportaments de tota l'organització estan alineats amb els valors de VidaCaixa (confiança, qualitat i dinamisme) i marquen els principis d'actuació recollits en el codi ètic i en els reglaments de conducta interns de la Companyia.

VidaCaixa disposa de dos reglaments de conducta, un com a asseguradora i un altre com a gestora de plans de pensions, aprovats pel Consell d'Administració, els quals són aplicables a tots els empleats que desenvolupen activitats relacionades amb les inversions.

El 2013 s'ha reprès la realització del Comitè de Comunicació i Responsabilitat Social Corporativa, liderat des de la Direcció General. S'han dut a terme tres reunions, en les quals s'ha treballat perquè VidaCaixa continuï sent un referent en la gestió responsable. Així, s'han abordat els diferents aspectes de l'acompliment econòmic, social, mediambiental i de govern corporatiu de la Companyia, les relacions amb els grups d'interès i l'Informe Anual Integrat.





4 Gestió del risc i solvència

Control del risc
Solvència



Gestió del risc i solvència

El control del risc i la solvència es troben al centre del model de negoci de VidaCaixa.

La seva gestió constitueix un dels pilars bàsics sobre els quals se sustenten la fortalesa financera de la Companyia, la generació de resultats a llarg termini i la capacitat per aportar valor compartit als seus grups d'interès.

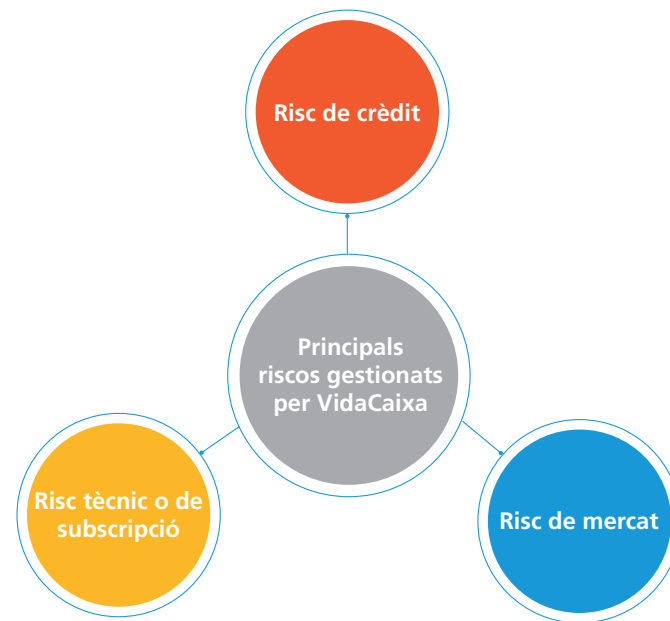
Des del Consell d'Administració de VidaCaixa es determinen la política de risc i els nivells de solvència de l'entitat, de manera alineada amb l'actuació desenvolupada per CaixaBank i assumint, al mateix temps, les directrius d'institucions nacionals i europees dins del marc de la normativa de Solvència II.

Des del 2011, VidaCaixa duu a terme una important inversió per adequar-se al nou entorn de Solvència II, que es concreta en un ambiciós pla de sistemes i eines de control i seguiment del risc, el desenvolupament de nous requeriments de gestió i la formació a empleats.

VidaCaixa disposa d'un pla informàtic ambiciós per al control i seguiment del risc

Control del risc

La gestió dels principals riscos de l'activitat asseguradora (risc de crèdit, risc de mercat i risc tècnic) és el punt de partida que VidaCaixa pren en consideració per optimitzar la relació rendibilitat-risc en totes les seves operacions de negoci.

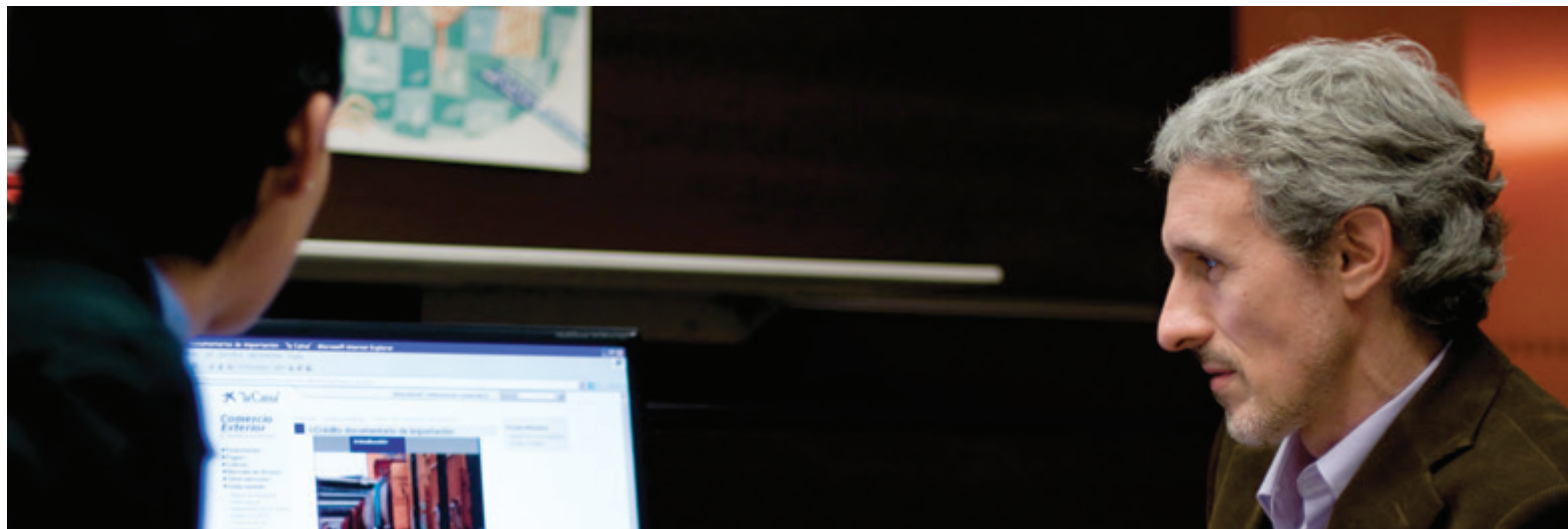


Per a més informació sobre els principals riscos gestionats, [cliqui aquí](#)

Principals avanços en la gestió del risc de VidaCaixa el 2013

El 2013, VidaCaixa ha continuat avançant en la millora de la gestió del risc:

- Com cada any s'ha procedit a l'actualització del mapa de riscos, que permet identificar i valorar els riscos assumits en tots els processos de VidaCaixa. El procés de seguiment i control es duu a terme com a mínim un cop l'any i, addicionalment, cada vegada que es produeixen canvis rellevants en el mapa de riscos.
- S'ha mantingut l'impuls, iniciat el 2012, en la implementació de l'eina de gestió de riscos. Aquesta eina facilita la documentació i l'accessibilitat de manera segura i eficient als riscos identificats, i als mecanismes requerits per controlar-los.
- VidaCaixa ha continuat col·laborant en les peticions d'informació realitzades per l'European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), òrgan assessor independent del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea. El 2013, l'àmbit més destacable d'aquesta col·laboració ha estat la realització d'estudis d'impacte quantitatiu, com el Long Term Guarantees Assessment, culminant d'aquesta manera el procés de desenvolupament i aprovació de la Directiva Omnibus II.



Solvència

En el sector de la previsió social, la gestió solvent del negoci és un dels elements clau per aconseguir la confiança dels clients.

El lideratge de VidaCaixa també es posa de manifest en els alts nivells de solvència assolits per la Companyia, més enllà dels objectius legalment exigits i situant la Companyia en una posició avançada davant l'entrada en vigor de la normativa Solvència II el gener del 2016.

Per a VidaCaixa, la millora en la gestió del risc s'aconsegueix mitjançant la implantació de Solvència II, per a la qual cosa l'entitat, des del 2011, duu a terme un important esforç en el desenvolupament de nous requeriments de gestió, formació als seus empleats i participació activa en iniciatives que promouen la solvència en el sector:

- L'avanç en el procés de prevalidació del model intern de gestió del risc per part de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, en el marc del qual es continua treballant per a la millora del disseny i la qualitat del model intern de gestió del risc.
- La participació en grups de treball d'UNESPA, patronal del sector assegurador, i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions en el marc del desenvolupament del Projecte Solvència II, on destaca la implicació activa en el grup de treball per al desenvolupament de millores i solucions per al tractament dels productes d'estalvi amb garanties a llarg termini.





5 Gestió de les inversions

La integració de la gestió sostenible en les inversions
La promoció activa dels aspectes ASG entre els grups d'interès
Reconeixements a la gestió de les inversions



VidaCaixa parteix del principi de gestionar les seves inversions no solament des de la rendibilitat econòmica, sinó prenent en consideració els aspectes ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) associats a aquestes.

VidaCaixa està adherida i subscriu els Principis de la Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI), i és membre de Spainsif, el

principal fòrum espanyol d'ISR, des del qual contribueix a l'impuls de la inversió socialment responsable al nostre país.

Aquest compromís s'aplica a totes les inversions canalitzades per la Companyia i s'estén al conjunt dels grups d'interès de VidaCaixa mitjançant la promoció activa del PRI entre els clients, proveïdors i gestors d'inversió de VidaCaixa.

Principis per a la Inversió Responsable (PRI)

Principi 1: Incorporar els afers ambientals, socials i de govern corporatiu en els processos d'anàlisi i de presa de decisions en matèria d'inversions.

Principi 2: Incorporar els afers ambientals, socials i de govern corporatiu en les seves pràctiques i polítiques com a propietaris de béns actius.

Principi 3: Sol·licitar a les entitats receptores d'inversió que publiquin les informacions adequades sobre els afers ambientals, socials i de govern corporatiu.

Principi 4: Promoure l'acceptació i l'aplicació dels PRI en la comunitat global de la inversió.

Principi 5: Col·laborar per millorar l'eficàcia en l'aplicació dels PRI.

Principi 6: Informar sobre les activitats i progressos en l'aplicació dels PRI.



La integració de la gestió sostenible en les inversions

VidaCaixa posa tots els mitjans al seu abast perquè totes les seves inversions siguin analitzades des d'una perspectiva ASG (ambiental, social i de govern corporatiu). En aquest sentit, disposa d'una metodologia pròpia basada en un procés d'anàlisi de tota la inversió realitzada, sigui aquesta directa o canalitzada a través de fons d'inversió.

Fons d'inversió

131

total qüestionaris
realitzats

49

nous qüestionaris

+ de 3.000 empreses

en cartera consolidada i analitzada

Els qüestionaris d'avaluació de criteris ASG dels fons d'inversió han estat altament valorats pel PRI, i s'han acceptat com a mecanisme d'engagement



Aplicació de criteris ASG en el procés de gestió de tercers a través de fons d'inversió (FI) de VidaCaixa

En les inversions realitzades a través de fons d'inversió, VidaCaixa duu a terme un procés de seguiment i control executat a través dels passos següents:

- 1) Enviament de qüestionari d'avaluació als equips gestors de fons per verificar els criteris ASG.
- 2) Control semestral per verificar el grau de compliment dels criteris ASG per part de les empreses en les quals VidaCaixa inverteix a través dels fons d'inversió.
- 3) Si s'identifica alguna empresa que no compleix aquests criteris, s'inicia un procés de diàleg amb la gestora, a través del qual se li sol·licita que informi sobre les mesures que adoptarà pel que fa al cas. Mitjançant el procés de diàleg es pretén trobar una solució que permeti revertir la situació. VidaCaixa pot arribar a vendre el fons d'inversió si les explicacions no són convincentes.



Aplicació de criteris ASG en el procés de gestió directa d'inversions de renda fixa (RF) de VidaCaixa

Pel que fa a les inversions de renda fixa en directe, el procés de seguiment i control de VidaCaixa segueix els passos següents:

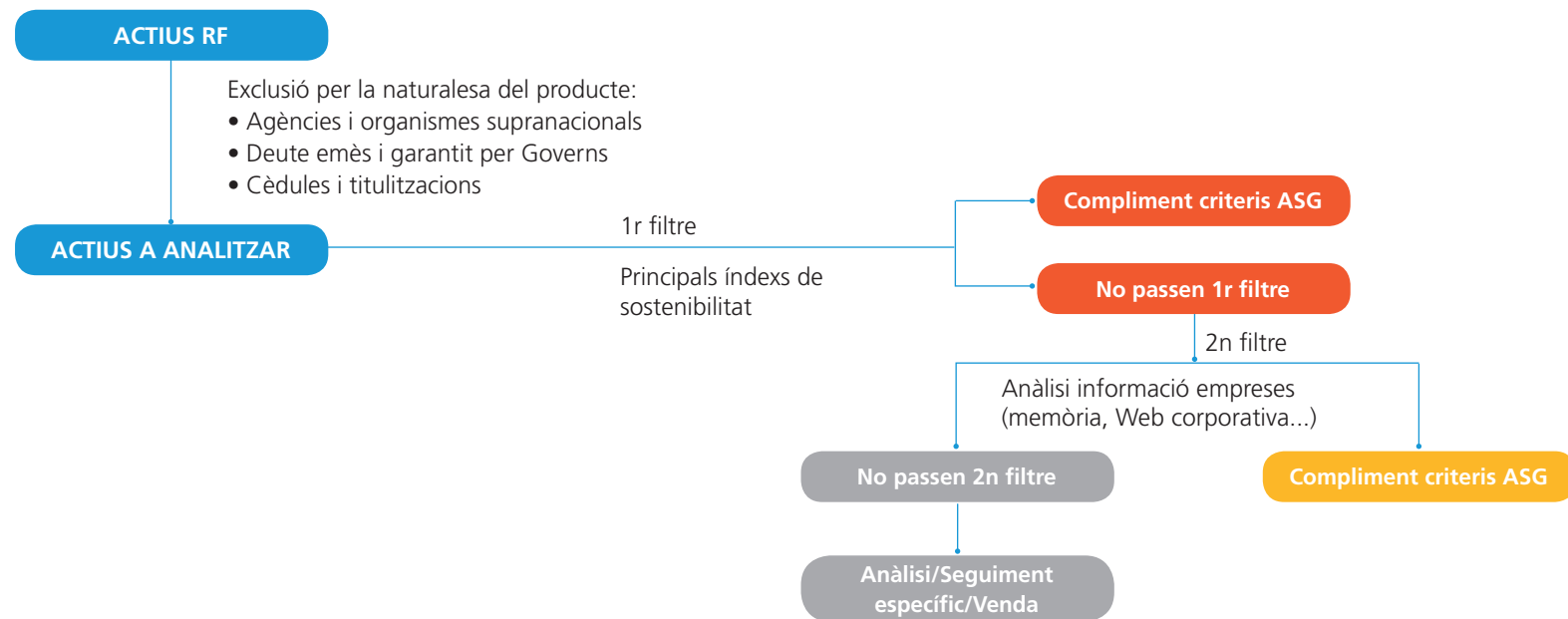
1) Abans de realitzar la inversió en el mercat primari o secundari, es comprova si l'emissor està inclòs en algun índex de sostenibilitat.

1.1) En cas afirmatiu, es considera que compleix els criteris PRI.

1.2) En cas negatiu, es procedeix a estudiar la informació interna d'aquesta empresa sobre les seves polítiques de sostenibilitat, reflectides en la memòria anual.

2) Repetició del procés, cada semestre, sobre la cartera existent, amb l'única exclusió, per la seva naturalesa, del Deute Públic, les Cèdules i Titulitzacions Hipotecàries, i les Agències i Organismes Supranacionals.

Procediments actius de Renda Fixa

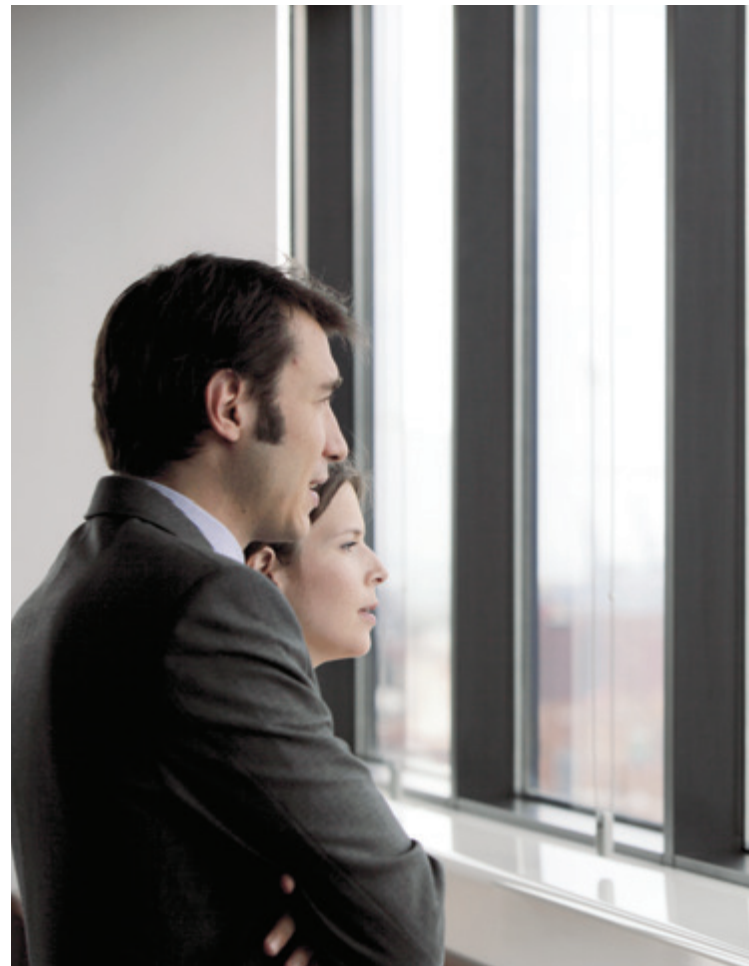


En renda fixa s'han revisat,
amb periodicitat semestral,
294 emissors: 192 per a
VidaCaixa i 102 per als fons
de pensions. S'han analitzat
13 noves emissions de
primaris

Principals avanços en la integració de la gestió sostenible de les inversions de VidaCaixa el 2013, d'acord amb el PRI

Els principals avanços referents als principis 1, 2, 3 i 5 del PRI el 2013 han estat els següents:

- S'ha continuat treballant per identificar les companyies l'activitat de les quals mostra un baix perfil en gestió ambiental, social, drets humans i govern corporatiu.
- Com a conseqüència del procés semestral d'avaluació de carteres, i d'acord amb el procés de diàleg instaurat per VidaCaixa, s'ha obert un expedient informatiu a una empresa.
- S'ha continuat millorant la metodologia d'avaluació d'inversions d'acord amb els criteris ISR, per a la qual cosa s'ha disposat dels serveis d'un proveïdor de referència en matèria d'inversió socialment responsable que ha permès aprofundir en l'anàlisi ASG de les carteres.



La promoció activa dels aspectes ASG entre clients, proveïdors i gestors d'inversió

VidaCaixa assumeix, com a compromís propi, promoure els principis PRI entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió, per a la qual cosa estableix diferents formes de relació amb aquests grups d'interès: des de comissions de control fins a processos de diàleg. Els èxits assolits, i també els nous reptes plantejats, es reporten anualment, tenint sempre com a objectiu final la millora de la gestió de les inversions d'acord amb els criteris PRI de les Nacions Unides.

Principals avanços en la promoció de la gestió sostenible de les inversions de VidaCaixa el 2013, d'acord amb el PRI

Els principals avanços referents als principis 4 i 6 del PRI el 2013 han estat els següents:

- S'ha potenciat el diàleg amb els clients a través de la col·laboració en la redacció de mandats i presentacions a les comissions de control de diversos fons d'ocupació.
- S'ha col·laborat en l'organització de sessions de formació i difusió de la ISR al conjunt del sector de la previsió social, com l'esdeveniment anual del 6è Fòrum de Comissions de Control, el curs a Comissions Obreres i el curs realitzat en el marc de la setmana ISR organitzada per la UNED i Spainsif.

- S'ha col·laborat amb "la Caixa" per a l'elaboració de l'enquesta anual d'Eurosif, i amb Novaster en l'enquesta de seguiment de la ISR de la indústria.
- VidaCaixa disposa, des d'aquest any 2013, d'un membre en la comissió de supervisió del grup de gestores de Spainsif.



Reconeixements a la gestió d'inversions

Al llarg del 2013, i en línia amb una brillant trajectòria iniciada el 2008, VidaCaixa ha continuat rebent suport i reconeixement a la seva excel·lent gestió i als resultats obtinguts en forma de premis concedits per entitats de reconegut prestigi. Els productes premiats i els premis rebuts per VidaCaixa, el 2013, han estat els següents:

- Pensions Caixa 30 ha estat guardonat per tercer any consecutiu, durant el transcurs de la 13a edició dels IPE Awards, com el millor fons de pensions espanyol.
- PlanCaixa Selecció ha obtingut el premi Salmó, atorgat per Allfunds Bank Investment Research, com el millor fons de pensions de renda variable d'Europa.
- PlanCaixa Privada Actiu Variable ha estat guardonat per Morningstar com el millor pla de pensions de renda variable global el 2012.



Comissió d'inversió del fons, formada per representants de CaixaBank i de VidaCaixa, amb el guardó.

Per a més informació

[Nota de premsa: VidaCaixa rep el premi al millor pla de pensions de renda variable global el 2012](#)

[Nota de premsa: VidaCaixa rep el premi al millor fons de pensions de renda variable d'Europa. PlanCaixa Selecció guardonat als premis Salmó](#)

[Nota de premsa: Pensions Caixa 30, gestionat per VidaCaixa, guardonat per tercer any consecutiu com a millor fons de pensions espanyol](#)

Premis i Reconeixements

2008

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

PlanCaixa Ambició i PlanCaixa 10 Seguretat.
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 de l'any 2010.
Morningstar i *El Economista*

2011

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

2012

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

PlanCaixa Privada Actiu Variable, millor pla de pensions de renda variable global 2012. Morningstar

2013

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

PlanCaixa Selecció, millor fons de pensions de renda variable d'Europa. *Allfunds Bank Investment Research*



6 Adaptació a un entorn complex

Entorn econòmic
Entorn legal
Evolució del sector assegurador i de pensions a Espanya
Canvi demogràfic



Adaptació a un entorn complex

Entorn econòmic

El 2013 s'ha caracteritzat per una recuperació progressiva de les principals economies avançades, amb Estats Units al capdavant.

El comportament de la zona euro ha mostrat una millora en les principals magnituds econòmiques i una evolució positiva en les principals borses, amb l'excepció de Grècia, Portugal i Itàlia.

En el cas del nostre país, s'ha produït a finals d'any una lleugera millora en l'economia, si bé el mercat laboral i el dèficit continuen

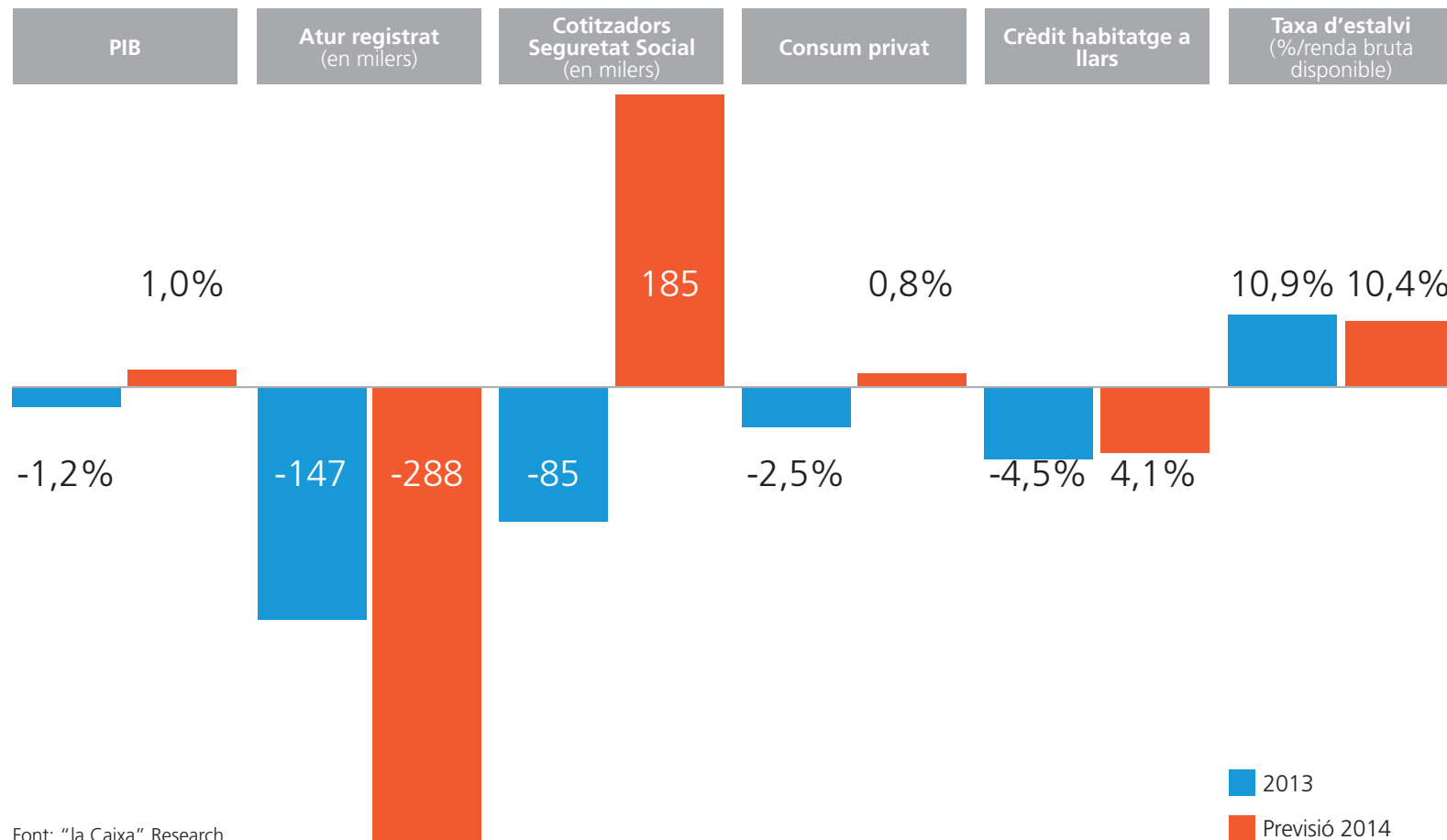
sent les principals assignatures pendents. El 2013, el procés de despallanquejament de les famílies i de les empreses ha estat intens, la qual cosa ha reduït els recursos disponibles de les llars per al consum i la inversió.

Malgrat les dificultats de l'economia, VidaCaixa ha sabut adaptar-se a l'entorn i ha aconseguit, un any més, consolidar la seva posició en el mercat i continuar creixent.



Adaptació a un entorn complex

Entorn Macroeconòmic d'Espanya



Entorn legal

El govern del nostre país ha introduït una sèrie de reformes amb l'objectiu d'afavorir la continuïtat de la vida laboral dels treballadors de més edat i assegurar la sostenibilitat futura del sistema de pensions. Entre els principals canvis que s'han produït cal destacar:

- L'elevació progressiva de l'edat de jubilació dels 63 als 65 anys, en cas que sigui voluntària, i dels 61 als 63 quan sigui forçosa, i del període mínim de cotització per rebre la pensió màxima, que ha passat a 35 i 33 anys, respectivament.
- L'increment de les penalitzacions per desincentivar la jubilació anticipada.
- La jubilació parcial és possible dos anys abans de l'edat de jubilació, però s'ha limitat al 50% la reducció màxima de jornada, tot i que es permetrà arribar al 75% de reducció màxima quan el treballador de relleu sigui més jove, amb contracte indefinit i a temps complet.
- La prolongació de la vida laboral obre la possibilitat de treballar, percebent el 50% de la pensió, per a les persones que hagin sobrepassat l'edat legal de jubilació, restablint el pagament de la pensió íntegra un cop finalitzat el període d'activitat.
- El cobrament i revaloració de les pensions es desvincula de l'evolució de l'IPC i tindrà en compte aspectes com l'augment de l'esperança de vida dels futurs pensionistes i l'evolució dels ingressos i despeses del sistema.

El 2014, els ciutadans més grans de 50 anys seran informats de la pensió estimada que percebran en el moment de la jubilació

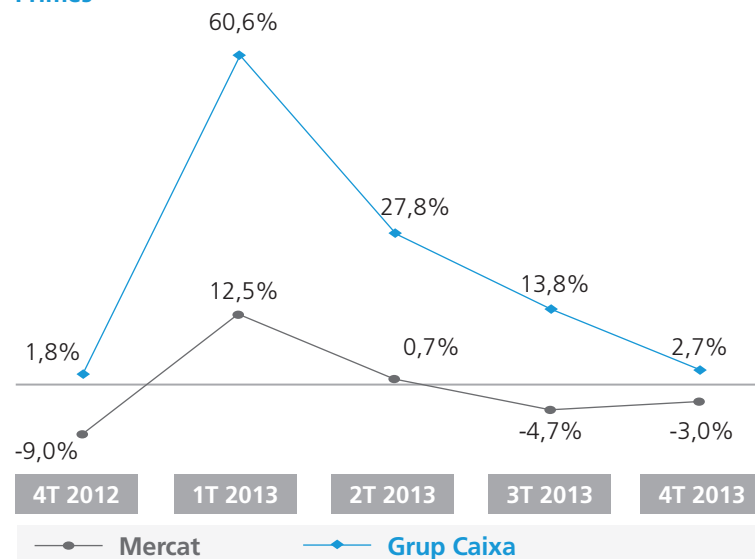


Evolució del sector assegurador i de pensions a Espanya

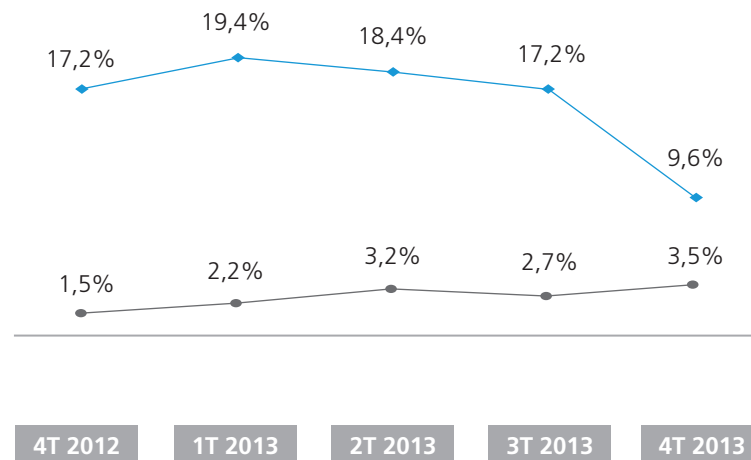
L'any 2013, el negoci de l'assegurança de vida, si prenem la perspectiva de les primes, s'ha mantingut en decreixement, a una taxa interanual del -3,0%, amb un total de primes gestionades de 25.505 milions d'euros.

Evolució comparada amb el mercat - Assegurances de Vida

Primes



Recursos gestionats



Nota: Recull l'impacte de la integració de les societats asseguradores presents en el perímetre de Banca Cívica.

Font: ICEA. Dades de creixement interanual

Adaptació a un entorn complex

Pel que fa als recursos gestionats, aquests han crescut un 3,5% per al mercat, i s'han situat en 161.610 milions d'euros.

L'evolució del conjunt de l'assegurança de vida s'explica a partir dels seus diferents components:

Assegurances de vida-risc individual

Amb un total de 3.346 milions d'euros de primes gestionades, és un mercat que té un decreixement d'un 4,6% per al conjunt del sector.

Assegurances de vida-estalvi individual

El 2013 s'ha mantingut el decreixement del mercat, amb un 0,8% i un total de primes gestionades de 19.639 milions d'euros. Pel que fa a provisions, la xifra s'ha situat en els 116.371 milions d'euros, un 5,6% de variació interanual.

Assegurances de vida col·lectives

El conjunt del negoci de vida-estalvi i del negoci de vida-risc col·lectius ha gestionat un total de 3.423 milions d'euros en primes, un 12,9% inferior respecte a l'any anterior.

Des de la perspectiva dels recursos gestionats, el negoci de vida-estalvi col·lectiu ha arribat als 39.984 milions d'euros, xifra que representa una disminució de l'1,4% respecte al mateix trimestre del 2012.

Increment en les aportacions dels plans de pensions

Respecte als plans de pensions, l'any 2013 ha estat marcat pel canvi de tendència en aquest mercat: ha estat el primer any, des que va començar la crisi, que han augmentat les aportacions a plans de pensions. El 2013 ha estat un bon any per invertir i estalviar a llarg termini, la qual cosa s'ha traduït en el primer creixement del mercat en set anys.

Evolució de la Previsió Social Complementària

El mercat de l'estalvi-previsió a Espanya assoleix un volum de patrimoni gestionat de 254.023 milions d'euros i, durant el 2013, ha crescut a una taxa interanual del 4,6%.

Malgrat el decreixement dels diversos negocis d'estalvi i previsió social, VidaCaixa ha aconseguit créixer el 2013 i ha incrementat, un any més, la seva quota de mercat respecte als seus competidors, gràcies a la seva capacitat d'anticipar-se al mercat i a les necessitats dels clients, tot oferint un servei d'assessorament personalitzat combinat amb una àmplia gamma de productes innovadors.



El 2013 les aportacions a plans de pensions han crescut, després de 7 anys de decreixements

Canvi demogràfic

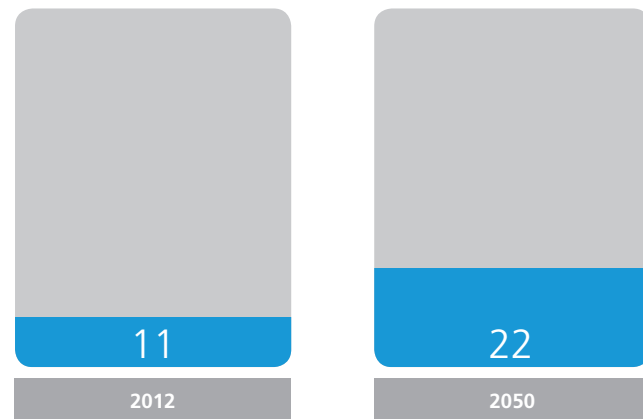
L'envelliment de la població és un fenomen demogràfic que afecta la majoria de les economies desenvolupades, especialment a Europa, on s'estima que la població més gran de 60 anys es duplicarà en les pròximes quatre dècades. Per primera vegada, el 2050, el nombre de persones grans serà superior al nombre de nens entre 0 i 14 anys.

El 2050, la ràtio de dependència a Europa (nombre de persones de 65 anys o més en relació amb el nombre de persones de 20-64 anys) serà del 50,3%, un nivell molt més elevat que a la resta del món, a

excepció del Japó, on s'espera que arribi al 69,6%. Això suposa que, el 2010, la Unió Europea passi de tenir 4 persones en edat de treballar per cada jubilat a tenir-ne 2 el 2060.

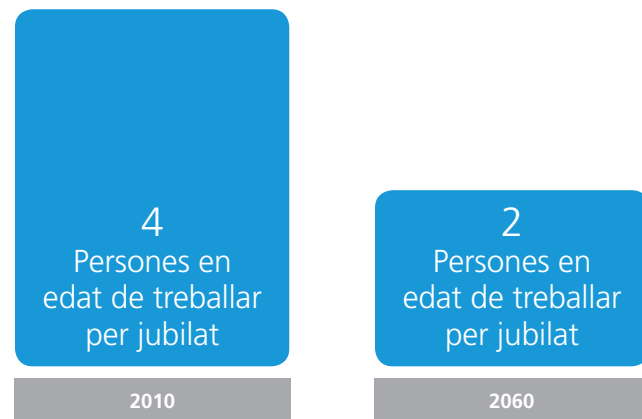
Aquest fenomen, comú en la majoria dels països desenvolupats, és una realitat que afecta especialment Espanya, amb una població que és i serà una de les més envellides d'Europa. A Espanya, es preveu que el 2050 el 31,6% de la població tingui 65 anys o més. A la Unió Europea aquest percentatge serà menor, d'un 28,7%.

Proporció de les persones grans sobre el total de població (%)



Font: Ageing Report 2012, Comissió Europea. Estadístiques de les Nacions Unides.

Persones en edat de treballar per cada jubilat a la UE (%)



Font: Ageing Report 2012, Comissió Europea. Estadístiques de les Nacions Unides.

Adaptació a un entorn complex

El canvi demogràfic exercirà una gran pressió en la sostenibilitat del sistema públic de pensions. Com a resposta, els governs estan avaluant els seus models de pensions i duent a terme reformes. En molts casos, aquestes reformes portaran a fer que disminueixi la relació entre la prestació de jubilació del sistema públic i l'últim salari percebut (taxa de substitució).

Per abordar aquest nou escenari és clau que el ciutadà disposi d'informació de qualitat i amb temps, per tal que pugui planificar el seu futur i generar l'estalvi necessari per mantenir la seva qualitat de vida durant la jubilació.





7 Estratègia: present i futur

El mapa estratègic: persones, processos,
clients i resultats



VidaCaixa està atenta als canvis de l'entorn econòmic, social i legislatiu, i per donar resposta als reptes del present i del futur planifica la seva estratègia, a fi de generar valor compartit a llarg termini.

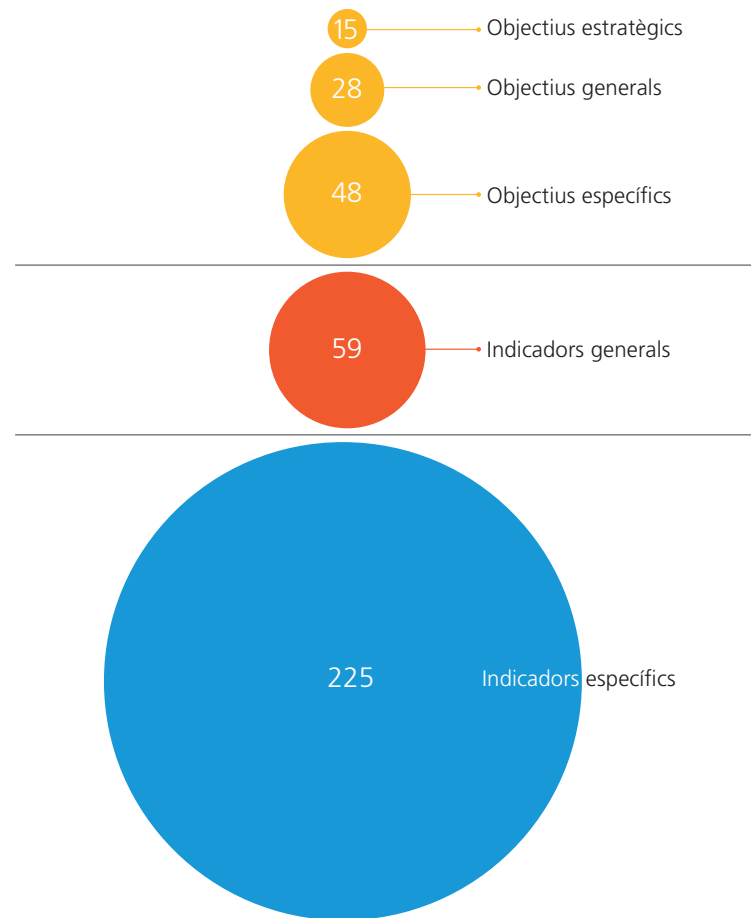
El mapa estratègic: persones, processos, clients i resultats

Per a l'adaptació als canvis de l'entorn i a fi d'aprofitar les oportunitats que ofereix el mercat, VidaCaixa aplica la gestió responsable i sostenible per aconseguir els seus objectius, i per fer-ho la integra en el seu mapa estratègic 2012-2014, que es concreta en quatre dimensions: persones, processos, clients i resultats financers.

La implementació de l'estratègia es duu a terme a través del quadre de comandament integral –QCI–, mitjançant el qual comunica i alinea tots els membres de l'organització amb els objectius de la Companyia, generant d'aquesta manera valor compartit per a tots els seus grups d'interès: accionista, clients, empleats, societat i medi ambient.

La primera dimensió –persones– és la clau sobre la qual se sustenta el mapa estratègic de VidaCaixa. La Companyia té assumit que captar i retenir el millor talent és determinant per oferir un servei excel·lent als clients i aconseguir resultats positius. Per això, VidaCaixa s'esforça per crear les millors condicions per al desenvolupament professional i personal dels seus empleats.

Objectius i indicadors del QCI de VidaCaixa





La segona dimensió –processos– és un eix d’actuació en el qual VidaCaixa treballa per innovar i millorar de manera constant les eines tecnològiques i la gestió, amb l’objectiu d’oferir un servei excel·lent als clients, millorar l’eficiència i gestionar eficaçment els riscos.

En la tercera dimensió –clients–, la prioritat passa per comprendre i anticipar-se a les necessitats dels clients, oferint-los productes adequats i un servei de la màxima qualitat, amb l’aspiració d’aconseguir la seva preferència i fidelitat.

La quarta dimensió –resultats financers– és la conseqüència d’aplicar una gestió responsable i sostenible en l’àmbit dels empleats, dels processos i dels clients. Fruit d’aquesta, és la capacitat de VidaCaixa per generar valor compartit a llarg termini i any rere any.

Mapa Estratègic 2012-2014 de VidaCaixa

Financera: Valor compartit a llarg termini

Incrementar la rendibilitat

Maximitzar valor i beneficis recurrents

Incrementar la captació de nou negoci i recursos gestionats

Liderar posició mercat

Clients: Qualitat, innovació, responsabilitat

Retenció i fidelització

Excel·lent qualitat de servei

Captació nous clients amb valor

Potenciar la venda associada

Processos: E3: eficàcia, eficiència i excel·lència

Eficiència i excel·lència de clients, productes i processos

Innovar en processos i productes de Vida i Pensions

Ser excel·lents en segments Affluent i Retirement

Responsabilitat Social Corporativa

Persones: Talent

Màximes capacitats organitzacionals

VidaCaixa
El Nostre Projecte

VidaCaixa, excel·lent lloc per treballar



8 Un equip alineat amb el projecte

El nostre projecte: alineament amb els valors i l'estratègia

Màximes capacitats organitzacionals

Excel·lent lloc per treballar

Resultats: professionals amb talent, motivats i vinculats



Un equip alineat amb el projecte

La principal font de generació de valor de VidaCaixa resideix en els seus 630 empleats.

Un equip dinàmic de professionals, amb un gran potencial de talent, que està alineat amb l'estratègia de l'organització i al qual VidaCaixa es preocupa de motivar, creant un entorn de treball excel·lent i reforçant al mateix temps les seves capacitats, competències i lideratge.

El nostre projecte: alineament amb els valors i l'estratègia

VidaCaixa s'esforça per crear els condicionants necessaris perquè el conjunt d'empleats de la Companyia comparteixin una mateixa visió i uns mateixos objectius.

Per aconseguir-ho, VidaCaixa utilitza des de fa ja 14 anys el quadre de comandament integral (QCI), a través del qual transmet l'estratègia a cada membre de l'organització i avalua els resultats de la Companyia fins al nivell departamental, i el quadre de comandament personal (QCP), que avalua els resultats i l'alineament a nivell individual.

Durant el 2013 s'ha començat a treballar en el programa "[Un] projecte comú" amb l'objectiu de reforçar el compromís de la plantilla amb el projecte de VidaCaixa, transmetre els valors de la Companyia, fomentar la cohesió interna i promoure la participació en projectes transversals.



En aquest capítol acomplim
els Principis: 1-6

Els quatre pilars del projecte comú

COMPROMÍS

ELS NOSTRES VALORS

DIES I ESDEVENIMENTS ESPECIALS

PARTICIPACIÓ EN PROJECTES TRANSVERSALS

Un equip alineat amb el projecte

VidaCaixa disposa d'instruments de comunicació interna per transmetre i compartir l'estratègia al conjunt dels empleats. Entre aquests cal destacar:

Intranet Corporativa

La posada en marxa el 2013 de la nova Intranet corporativa ha permès accedir a tota la informació rellevant o d'interès per a totes les persones que treballen a VidaCaixa.

El nou canal de comunicació interna té com un dels seus objectius fonamentals estructurar tota la informació per evitar duplicitats i millorar en eficiència.

La Intranet ha estat dissenyada com una eina interna per facilitar la feina, accedir a tota la informació i a totes les aplicacions de gestió d'una manera més ràpida i directa, així com conèixer aspectes i notícies rellevants.

Entre les seves funcionalitats cal destacar la possibilitat d'establir grups de diàleg entre els empleats de VidaCaixa, permetent d'aquesta manera mantenir el pols del dia a dia de la Companyia.

En definitiva, la Intranet és una eina eficient i d'ús diari, amb la vocació de continuar creixent, a través de la indispensable participació de tots els empleats de VidaCaixa.



2013 VidaCaixa ha estrenat la seva nova Intranet Corporativa

Un equip alineat amb el projecte

Actual Persones

S'ha modificat el format de l'antiga Newsletter, que ha passat a dir-se Actual Persones; el seu format s'ha modernitzat i s'ha adaptat a la intranet de VidaCaixa.

L'objectiu d'aquesta publicació és centrar-se en els aspectes més personals de l'equip de professionals que formen VidaCaixa.

En aquest sentit, "Actual Persones" disposa de quatre temàtiques de publicació:

1. Protagonistes: presentació d'un departament i/o àrea de la Companyia (format entrevista).
2. Talents únics: espai que recull informació sobre algun empleat pel que fa als seus hobbies d'interès, les seves aficions, el seu talent, etc.
3. Noves incorporacions: apartat de benvinguda a les noves incorporacions, incloent-hi una breu descripció de la seva trajectòria professional i indicant la posició en la qual s'incorporen.
4. Dies especials: on es recull informació sobre actes especials que es facin a VidaCaixa al llarg de l'any.

Convenció Anual de Directius i presentació a tots els empleats

Finalment cal destacar que, com cada any, s'ha dut a terme la Convenció Anual de Directius, a la qual ha assistit des de l'alta direcció fins als caps de departament. L'objectiu d'aquesta trobada va ser traslladar els resultats de l'exercici 2013 i comunicar els principals objectius i reptes per al 2014.

Així mateix, a finals del 2013 també es va dur a terme una reunió amb tots els empleats de VidaCaixa per presentar els resultats, explicar l'evolució de la Companyia i donar a conèixer els objectius per al 2014.



Reunió amb els empleats de VidaCaixa.

Un equip alineat amb el projecte

Màximes capacitats organitzacionals

Malgrat una conjuntura econòmica encara poc favorable, el 2013 VidaCaixa ha continuat creant ocupació estable i de qualitat facilitant les condicions per al desenvolupament de les capacitats i habilitats de l'equip amb total garantia.

Millora del procés de selecció

Durant el 2013, s'han fet servir les polítiques i el procés de selecció basats en eines 2.0, iniciat el 2012, amb el suport de socis externs. El model de gestió per competències implantat el 2012 ha mostrat ser eficient, cosa que ha permès millorar especialment els processos de captació del talent i avaluació de l'acompliment. Això, al seu torn,

facilita la definició de les necessitats en els plans de formació i el desenvolupament futur dels professionals de VidaCaixa.

Acollida de nous professionals

Tot nou professional que s'incorpora a l'organització rep la informació bàsica sobre la Companyia, ja sigui a través de reunions presencials individuals, de grup o bé mitjançant formació *online*. Es posa a l'abast de cada nou empleat un conjunt d'eines d'informació, entre les quals es troba l'Informe Anual Integrat i el Codi Ètic de VidaCaixa. Aquest procés es complementa amb un pla específic d'acollida, que compta amb la implicació de les àrees corresponents de l'organització i el suport d'un tutor al llarg de tot l'itinerari formatiu.

Itinerari formatiu per als nous empleats



Un equip alineat amb el projecte

Formació i desenvolupament professional de tots els empleats

VidaCaixa inverteix en la formació de competències i habilitats dels seus empleats, amb l'objectiu de promoure el seu desenvolupament professional i la millora contínua de l'organització. El 2013, la inversió en formació ha arribat als 446.414,4 euros i ha suposat un total de 14.464 hores rebudes.

A VidaCaixa es treballa sota un model de gestió per competències (MGC), el qual impacta en les funcions de selecció, formació, desenvolupament, avaluació i retribució.

Per desenvolupar les competències, el 2013 s'ha continuat executant el pla de formació i desenvolupament per a la línia intermèdia introduït el 2012, per tal de donar resposta a les necessitats formatives de l'organització.

La formació s'ha dut a terme tant a nivell presencial, *online* –a través d'Aulaforum– i amb un format mixt consistent en activitat presencial amb suport d'Aulaforum.



545 empleats van rebre formació el 2013

Un equip alineat amb el projecte

El 2013 VidaCaixa, en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra, ha posat en marxa el primer postgrau sobre previsió i estalvi del nostre país

Primer postgrau universitari sobre previsió i estalvi a llarg termini

VidaCaixa ha fet un pas més i, aquest any 2013, en col·laboració amb la Universitat Pompeu Fabra (UPF), ha llançat un postgrau universitari pioner per formar experts en l'àmbit de la previsió social i l'estalvi a llarg termini.

Aquesta iniciativa respon a la vocació de VidaCaixa, com a líder en previsió del nostre país, de fomentar el coneixement sobre la gestió de l'estalvi destinat a la jubilació.

El postgrau, adreçat a empleats de CaixaBank i VidaCaixa, té com a principals objectius fomentar el coneixement en matèria de gestió i planificació de la jubilació, així com incidir en el compromís ètic professional en la relació amb el client.

La durada de les classes és d'un any i es distribueix en 750 hores de formació, repartides en 30 crèdits ECTS (European Credit Transfer System).



La metodologia del curs s'estructura al voltant d'11 mòduls, que es desglossen en temes d'economia i finances, mercat monetari i mercats de renda fixa i variable, previsió social, planificació fiscal, gestió patrimonial i planificació de la jubilació, habilitats personals i comercials, així com diversos casos pràctics.

Per facilitar l'assistència al postgrau i fer possible la conciliació, la participació es distribueix entre un 20% de classes presencials i un 80% de seguiment *online*.

La qualitat dels professionals que formen l'equip de VidaCaixa els permet ser part de l'equip docent d'aquest programa, que s'enriqueix amb el seu enorme coneixement i experiència professional.

Els assistents rebran el diploma universitari d'Expert en Estalvi i Previsió, atorgat per la UPF.

Per a més informació

[Nota de premsa: Primer postgrau universitari sobre planificació de la jubilació](#)

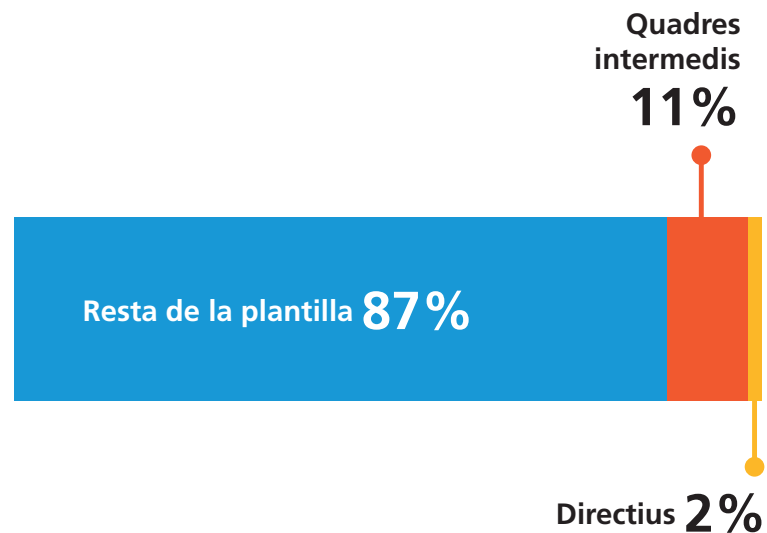
Un equip alineat amb el projecte

Un excel·lent lloc per treballar

VidaCaixa dóna una gran importància a l'objectiu de garantir el màxim benestar físic, social i psicològic dels seus empleats al lloc de treball.

Com a mostra d'aquesta sensibilitat, VidaCaixa desenvolupa múltiples projectes i activitats en els àmbits de la conciliació de la vida professional i familiar, la diversitat i la igualtat d'oportunitats, la retribució i la implicació dels seus empleats a favor de la societat i el medi ambient.

Distribució de la plantilla per categoria professional (percentatge)



Suport a l'empleat i a la seva vida familiar

El 2013, VidaCaixa va obtenir la seva recertificació com a empresa familiarment responsable (efr), que ratifica que la Companyia promou la conciliació entre empresa, treball i família. VidaCaixa disposa del certificat d'efr, promogut per la Fundació Más Familia, des de l'any 2009.

Actualment, VidaCaixa disposa de 39 mesures de conciliació, distribuïdes entre polítiques de suport a la família, polítiques de flexibilitat temporal i espacial i qualitat d'ocupació, polítiques relacionades amb la salut i el benestar, així com iniciatives vinculades a la formació i el desenvolupament de l'equip de professionals, juntament amb altres beneficis socials pel fet de ser empleat de l'entitat.

Entre els aspectes rellevants per a l'obtenció de la recertificació destaquen que VidaCaixa ha continuat impulsant el compromís efr, a través de la creació d'ocupació, i el manteniment de les mesures efr, malgrat la conjuntura econòmica.

Per conèixer en detall dades de la plantilla, [cliqui aquí](#)

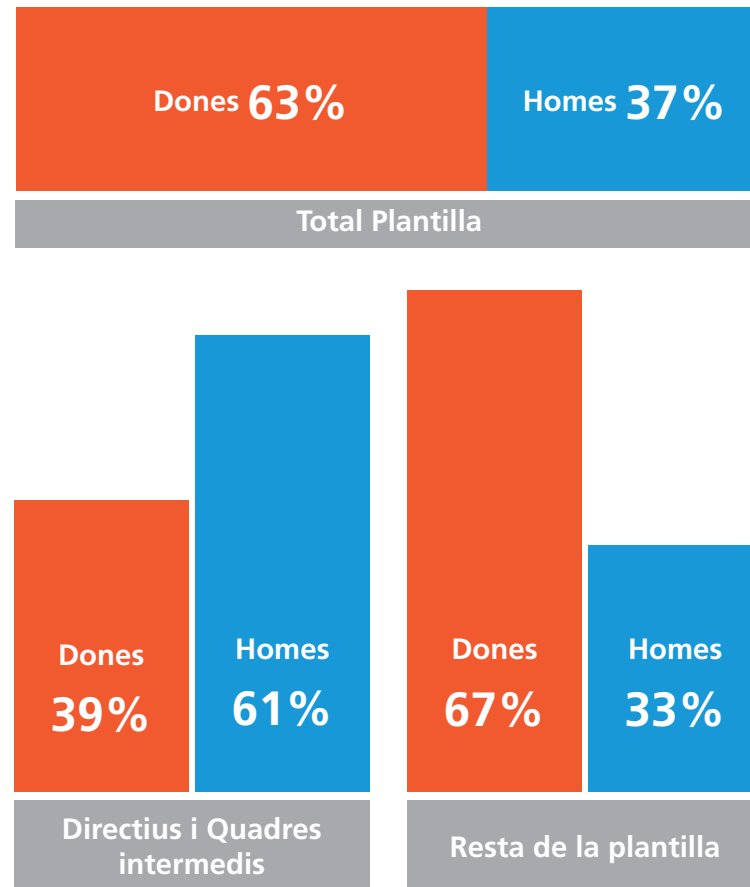
Un equip alineat amb el projecte

Igualtat d'oportunitats i integració de persones amb capacitats diferents

VidaCaixa garanteix un entorn de treball en el qual es compleix la igualtat d'oportunitats i es facilita la integració de persones amb capacitats diferents.

El percentatge de dones en llocs de responsabilitat (direcció i quadres intermedis) ha variat del 31,0% el 2012 al 38,6% el 2013. Això va ser degut fonamentalment a les promocions internes, ja que van ser promocionades 26 dones enfront d'11 homes al llarg de l'any.

Distribució de la plantilla per gènere



Un equip alineat amb el projecte

39,0% de la direcció i quadres intermedis són dones, 8 punts més que el 2012

Pla d'Igualtat de VidaCaixa

El compromís de VidaCaixa amb la igualtat d'oportunitats i la integració de les persones amb capacitats diferents queda plasmat en el Pla d'Igualtat de VidaCaixa, signat pels representants institucionals i dels treballadors de la Companyia el desembre del 2013.

Aquest Pla estableix, com a objectiu general, el compromís de les parts signants de donar continuïtat al model empresarial, amb un especial reforçament dels patrons de conducta de diversitat des de la perspectiva de gènere, no discriminació, igualtat d'oportunitats i conciliació.

Objectius Generals del Pla d'Igualtat de VidaCaixa

1. Igualtat de tracte

Promoure la igualtat de tracte en l'àmbit laboral entre les persones de VidaCaixa, tot garantint les mateixes oportunitats professionals i assolint progressivament una composició equilibrada de sexes en els equips de treball.

2. Absència de discriminació

Garantir a tota la plantilla, amb independència de la seva posició a la Companyia, l'absència de discriminació per raó de sexe en les situacions derivades de la maternitat, de la paternitat i de l'assumpció d'obligacions familiars, així com en qualsevol altre àmbit.

3. Igualtat d'oportunitats

Promoure, mitjançant accions de sensibilització i formació, la igualtat d'oportunitats en l'àmbit laboral en tots els nivells organitzatius i amb una atenció especial als responsables que gestionen els equips.

4. Conciliació

Potenciar la conciliació de la vida personal i familiar amb la laboral, i reforçar el coneixement de les mesures disponibles a tots els empleats/des.

5. Prevenció de l'assetjament

Prevenir l'assetjament laboral, sexual i per raó de sexe, tot implantant un protocol que protegeixi tots els empleats/des en la matèria.

Un equip alineat amb el projecte

Suport a la integració laboral de persones amb discapacitat

El compliment de l'obligació legal de contractació de persones amb discapacitat per part de VidaCaixa es realitza mitjançant l'adopció de mesures alternatives com la contractació de serveis amb centres especials d'ocupació.

Dins de les mesures d'integració, VidaCaixa va posar en marxa el 2009 el "Pla Família", amb el qual ha promogut activament la integració social i laboral de persones discapacitades familiars d'empleats de la Companyia, a través de diverses accions educatives, formatives i terapèutiques per afavorir la integració sociolaboral.

Implicació dels empleats a favor de la societat i el medi ambient: Programa Retorn

Retorn és la iniciativa d'un equip d'empleats voluntaris, que s'encarrega de promoure i gestionar projectes relacionats amb la responsabilitat social i la sostenibilitat centrats en tres eixos: societat, medi ambient i empleats. El caràcter voluntari de la iniciativa garanteix la possibilitat de triar i gestionar directament les activitats. El 2013, s'han destinat 30.000 euros a un conjunt d'activitats relacionades amb els tres eixos, en els quals destaquen les aportacions i col·laboracions amb 9 organitzacions sense ànim de lucre.

83% de la plantilla de VidaCaixa està situada entre els 30 i els 50 anys



Per conèixer en detall les accions realitzades en el Programa Retorn, [cliqui aquí](#)

Un equip alineat amb el projecte

Mecanismes de compensació i beneficis socials

A VidaCaixa hi ha un sistema de retribució fixa i variable per a tota la plantilla, i l'aplicació dels principis d'equitat interna i externa, la qual cosa garanteix i atorga objectivitat a la consecució dels objectius a nivell de grup i a nivell individual.

A més, VidaCaixa disposa, des de fa anys, d'un sistema d'avantatges i beneficis socials que complementen l'oferta de valor a l'empleat i faciliten l'atracció i retenció del talent. Aquests beneficis s'estenen a tots els empleats amb independència de la jornada que realitzin.



Principals beneficis socials per als empleats

- Ampliació i millora de les cobertures d'assistència sanitària per als empleats i major capital sobre l'import de Conveni Col·lectiu en l'assegurança de vida.
- Possibilitat d'adhesió al pla de pensions aportant l'empleat un 1,0% i contribució a aquest pla per part de VidaCaixa amb aportacions d'un 3,0% del salari base anual.
- Vacances anuals de 29 dies i jornada intensiva en el període estiuenc.
- Accés a préstecs de l'empresa amb un capital màxim de 20.000 euros.
- Ajuda als fills des del naixement fins als 21 anys.
- Pla Família: ajuda a familiars amb discapacitat.
- Compensació per dinar (per a empleats amb jornada laboral completa).
- Ajuda per a estudis universitaris i idiomes.

Per conèixer més sobre l'activitat de l'àrea de Recursos Humans, [cliqui aquí](#)

Un equip alineat amb el projecte

Salut i seguretat a la feina

VidaCaixa facilita la formació necessària en matèria de seguretat laboral a tots els professionals de la Companyia, per a la qual cosa compta amb el suport dels comitès de seguretat i salut i dels delegats de prevenció de riscos.

Per tal de facilitar la comunicació dels empleats en aquest camp, ha continuat funcionant la bústia de correu electrònic “Val més prevenir”, per dur a terme suggeriments i propostes que millorin la prevenció de riscos.

Compliment dels drets col·lectius

Tots els empleats de VidaCaixa estan coberts pel conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a entitats asseguradores i disposen de representació sindical.

2 comitès de seguretat i salut

121 hores de formació
impartides en prevenció de
riscos laborals



Un equip alineat amb el projecte

Resultats: professionals amb talent, motivats i vinculats

VidaCaixa aspira a transmetre valor per als seus empleats.

Aquesta transmissió de valor es fonamenta en set pilars que, al seu torn, són una palanca per a la captació i retenció de talent, la qual cosa permet a VidaCaixa disposar d'una plantilla competent, vinculada amb el projecte i capaç d'assumir els reptes de futur.

L'oferta de valor per a l'empleat es fonamenta en set pilars:

1. Visió: Projecte de Companyia
2. Equip: Pertinença i Valoració
3. Comunicació: Informació i Participació
4. Oportunitat: Possibilitat de Desenvolupament Professional
5. Impacte: Valor del Treball Realitzat
6. Experimentació: Eines i Mitjans
7. Incentius: Compensació Equitativa

Absentisme i vinculació

2% **Absentisme:**
Taxa d'absentisme per malaltia¹

98% **Vinculació:**
Taxa de retenció del talent²

¹ No s'hi inclouen les dades de Banca Cívica Vida i Pensions, Cajasol Vida y Pensiones, CajaCanarias Vida y Pensiones.

² Total d'empleats contractats en els 2 anys anteriors menys nombre d'empleats contractats en els 2 anys anteriors que han estat baixa voluntària sobre el total d'empleats contractats durant els dos últims anys. S'hi inclouen les dades del grup Assegurador, VidaCaixa i AgenCaixa.



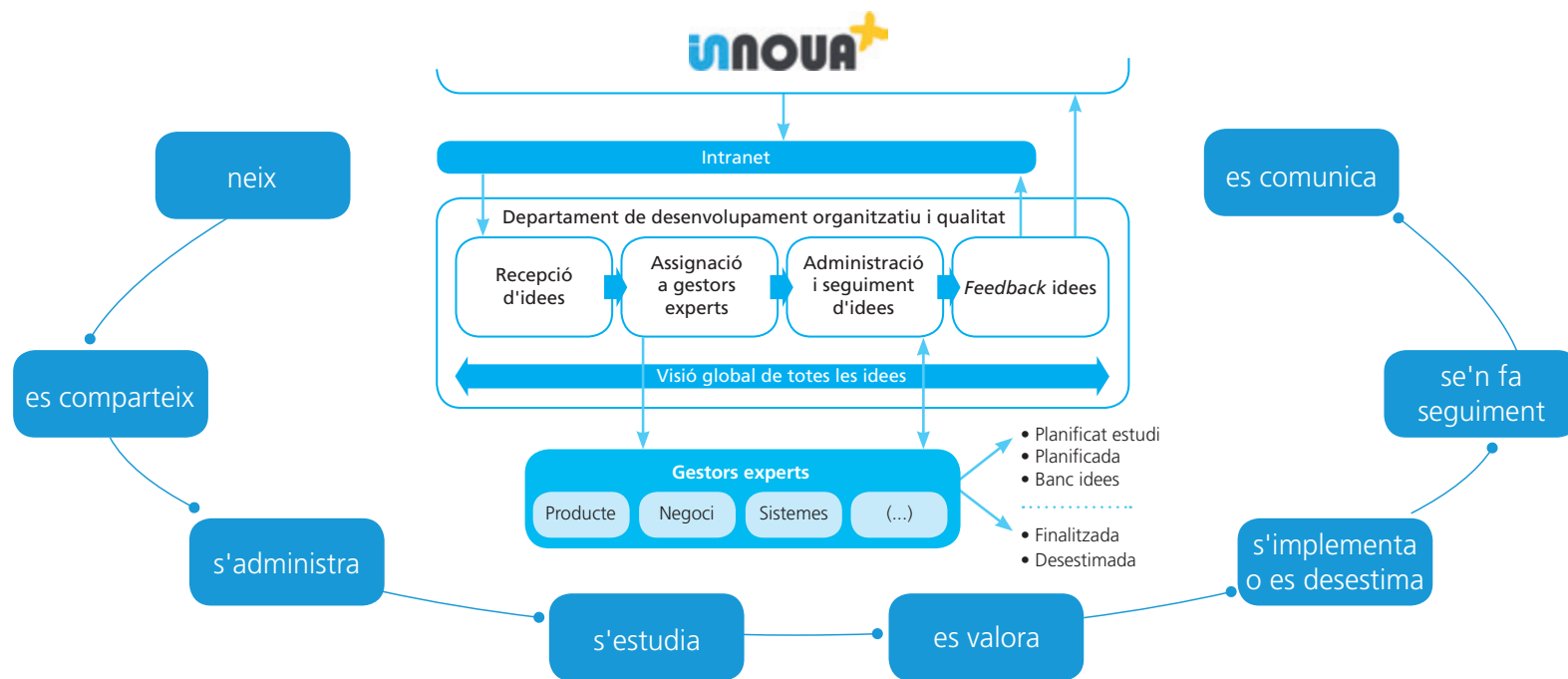
9 Excel·lència operacional

Innovació
Reducció de l'impacte mediambiental



Innovació

Per a VidaCaixa innovar és convertir les idees en valor per als clients. L'actitud innovadora que, des de fa anys, es potencia entre tots els empleats de l'organització i de la xarxa territorial de CaixaBank i que es canalitza en la millora dels processos de gestió, està orientada a oferir un excel·lent servei al client amb la màxima eficiència.



En aquest capítol acomplim els Principis: 1-5, 7-9

Innovació a l'ADN de VidaCaixa

Durant l'any 2013 s'han reprès les accions dinamitzadores d'Innova per a l'aportació de noves idees, amb la posada en marxa d'una secció específica per a la innovació a la intranet de VidaCaixa.

Així mateix, s'ha definit una nova línia gràfica i de comunicació que caracteritza Innova+, i que s'utilitza en totes les notícies, accions i comunicació que es realitza des d'Innova.

A la intranet es pot trobar la informació següent:

- **Innopill:** Són petites notícies o píndoles formatives que tenen com a objectiu activar el pensament i la imaginació per generar idees innovadores relacionades amb el negoci de VidaCaixa.
- **Innowaw:** Són troballes, o notícies interessants o curioses relacionades amb el món de la innovació, encara que sigui fora del sector, que els empleats de VidaCaixa envien o bé es generen des de l'Equip Innova.
- **Innogym:** Són campanyes o debats en què es promou la generació d'idees en un moment determinat sobre un tema concret.
- **Innoidea:** Dóna accés a l'aplicació per poder enviar les idees.

El 2013 s'han rebut 403 idees,
un 22,4% més que el 2012



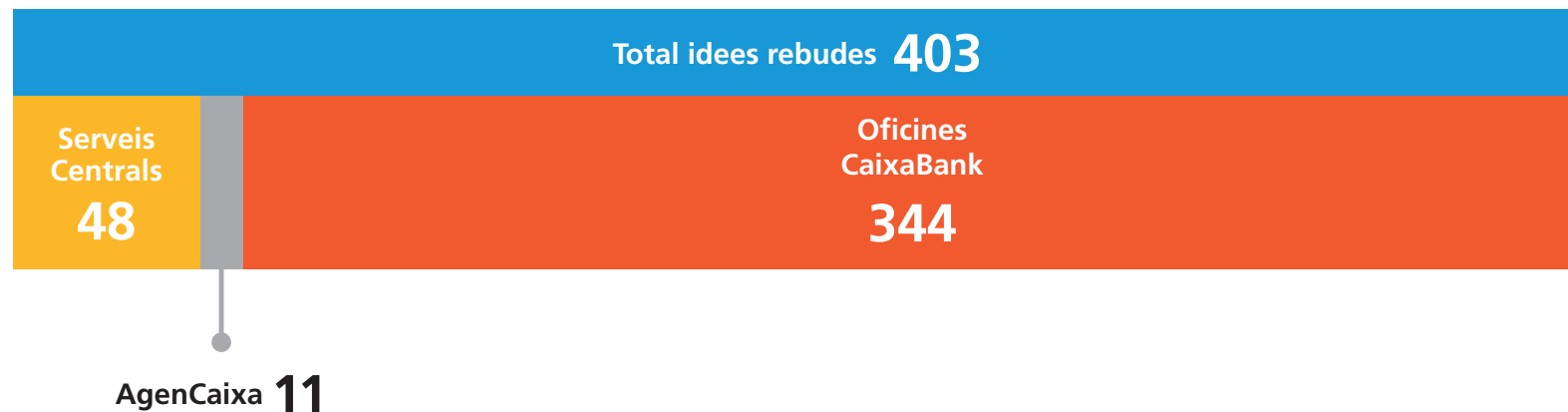
Excel·lència operacional

Idees com a font d'innovació i millora contínua

Entre les principals aportacions de temes enviats per part dels empleats, destaquen les idees següents:

- Nous productes.
- Millora en productes existents.
- Potenciar contactes amb els clients.
- Millores sobre la intranet.
- Millores en aplicacions d'assegurances.

Idees rebudes dels empleats el 2013



Aposta per la tecnologia

La tecnologia juga un paper important en el coneixement de les necessitats dels clients. VidaCaixa sempre ha apostat per la tecnologia com a palanca per a la relació i comunicació amb els clients, la qual cosa constitueix un avantatge competitiu en termes de generació de resultats econòmics i comercials.

Especialment important ha estat l'aposta efectuada, durant el 2013, a favor de l'ús de la tecnologia de la telefonia mòbil en la relació amb els clients. En aquest sentit, cal destacar la possibilitat de donar d'alta l'acceptació de les ordres *ready-to-buy* i la millora de la funcionalitat de l'aplicació, ja que s'han ampliat els canals d'acceptació i signatura de documentació, amb la incorporació de Línia Oberta Mòbil.

El 2013, s'ha incrementat de manera significativa l'ús de la tecnologia mòbil en la relació amb els clients



Tecnologia per a un major coneixement i agilitzar la relació amb el client

Els canals directes de VidaCaixa permeten una relació més àgil amb els clients, gràcies a la incorporació de noves funcionalitats, entre les quals destaquen les següents novetats el 2013:

- Els partícips de plans de pensions reben mensualment informació actualitzada i detallada de la política d'inversió, la gestió efectuada i l'evolució de la rendibilitat, entre altres aspectes rellevants.
- S'han dut a terme millores en la visualització de les consultes d'alguns productes en el canal directe com rendes pla, plans d'ocupació i comissions de control. S'han corregit els simuladors per adaptar-los a la nova fiscalitat i s'ha realitzat una millora tecnològica general dels processos.



Reducció de l'impacte mediambiental

VidaCaixa té com a objectiu minimitzar l'impacte ambiental i treballa per millorar al màxim l'eficiència en els processos de treball, tal com s'estableix en el Codi Ètic de VidaCaixa i en els principis 7, 8 i 9 del Pacte Mundial de Nacions Unides. De la mateixa manera, i sota el compromís assumit en el PRI, VidaCaixa incorpora les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.

Actuacions desenvolupades per a la cura del medi ambient

VidaCaixa ha continuat desenvolupant les accions iniciades en anys anteriors per reduir l'impacte ambiental de la seva activitat. Entre aquestes destaquen:

Millorar l'eficiència en el consum de recursos naturals i reduir el consum de CO₂.

- Substitució progressiva dels equips informàtics i d'impressió.
- Foment de les videoconferències per evitar desplaçaments.

Reforçar la comunicació i la sensibilització ambiental a nivell intern.

- Educació ambiental de la plantilla: bon ús del material d'oficina i consum racional de l'energia i de l'aigua.
- Instal·lació de polsadors dobles als sanitaris i detectors de presència.
- Publicació a la intranet de catàlegs de bones pràctiques mediambientals sobre ús de l'energia, l'aigua i la impressió de documents.

Reduir la generació de residus i fomentar-ne la segregació per afavorir el reciclatge i la reutilització.

- Espais en totes les plantes de les oficines de serveis centrals per a la recollida de materials com ara piles, envasos i tòners.

Consum intern de paper

El consum de paper és un dels recursos que té més pes en l'activitat de VidaCaixa. Conscients d'això, s'ha reduït la quantitat total de paper consumit en un 1%. Així mateix, el total de paper consumit està certificat a nivell mediambiental, i a més el 29% és paper reciclat.

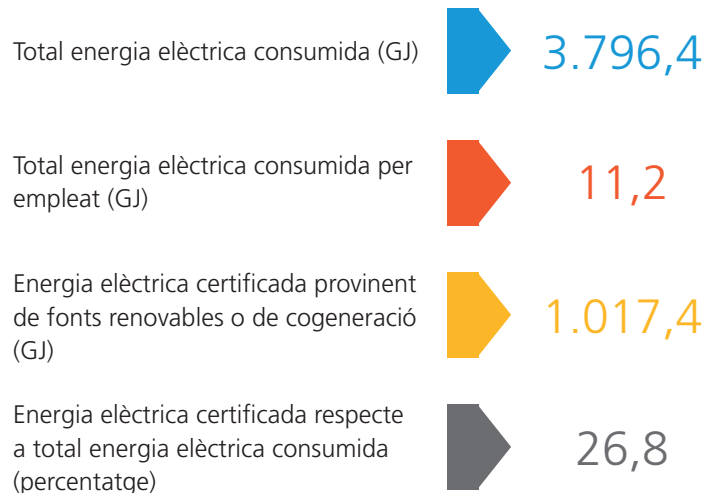
Paper consumit (tant el paper convencional com el reciclat) (t)		22,4
Paper consumit per empleat (kg)		35,5
Variació en el consum de paper (percentatge)		-0,6%
Total consum Paper noves fibres (processos ECF, TCF...) (t)		22,4

Nota: Atès que VidaCaixa i SegurCaixa comparteixen espais d'oficines, s'ha fet una estimació de consums i emissions en base als llocs de treball que ocupen cadascuna de les empreses.



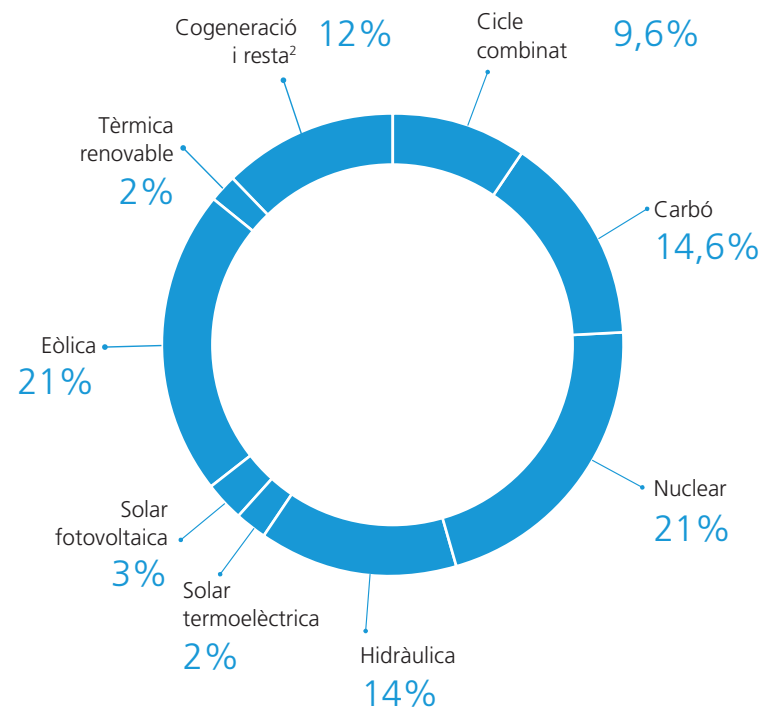
Consum intern d'energia elèctrica

VidaCaixa està fermament compromesa amb l'objectiu de reduir al màxim el consum energètic i el nivell d'emissions de gasos hivernacle associades. El total d'energia elèctrica consumida s'ha reduït en un 1%, si bé aquesta disminució no s'ha vist reflectida en el total d'energia consumida per empleat. VidaCaixa pren com a repte dur a terme un esforç més gran en la sensibilització de la plantilla a través de la difusió de bones pràctiques, com a factor clau per al control del consum energètic.



Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Barcelona.

Cobertura de la demanda anual¹ (percentatge)



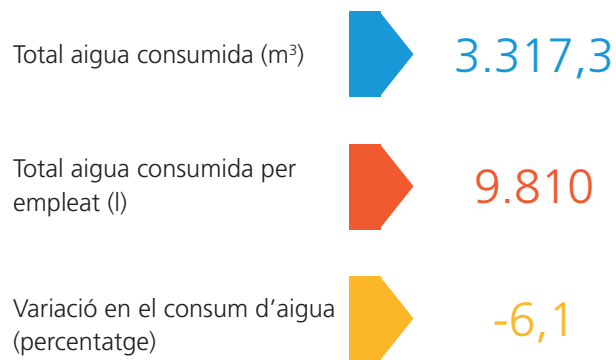
¹ No inclou la generació de bombament.

² Inclou fuel-gas i tèrmica no renovable. Font: Red Eléctrica. Desembre 2013.

Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Barcelona.

Consum intern d'aigua

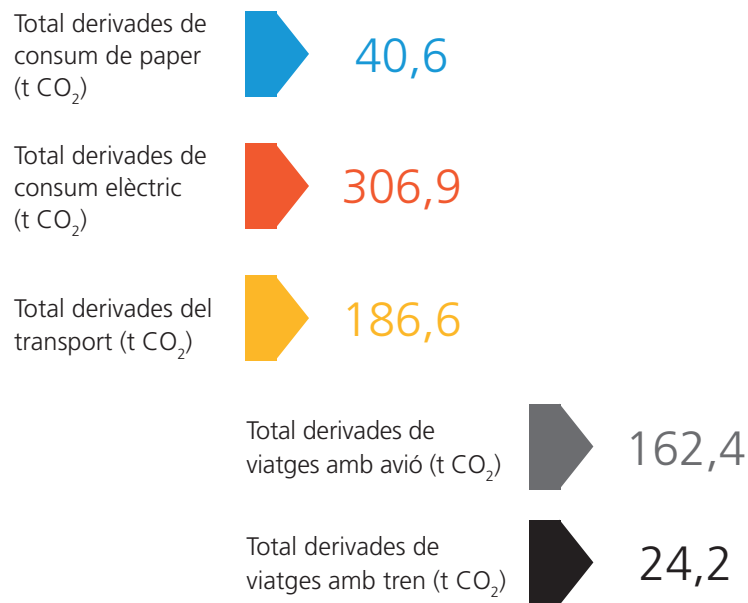
El consum d'aigua als centres i edificis corporatius prové de la xarxa municipal de proveïment. El consum d'aigua per empleat s'ha reduït un 6% respecte a l'any anterior.



Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Barcelona.

Emissions CO₂

VidaCaixa ha prosseguit amb el seu compromís de desenvolupar actuacions que disminueixin l'impacte sobre el medi ambient. Per aquest motiu, ha continuat treballant per reduir les emissions de CO₂ associades als desplaçaments. Respecte a les emissions derivades del transport, cal destacar la reducció d'un 10% en les generades en els desplaçaments amb avió.



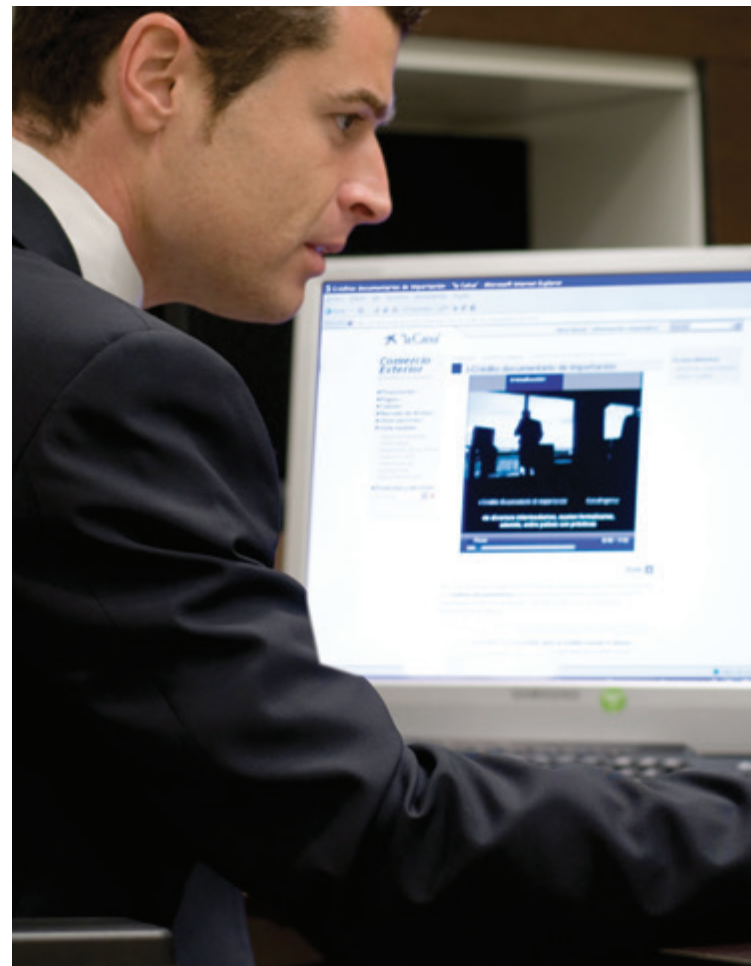
Nota: La informació fa referència a serveis centrals de Barcelona. Les dades presentades s'han calculat mitjançant la metodologia GHG Protocol.

Recollida i tractament de residus

VidaCaixa posa a disposició dels seus empleats punts de recollida de residus, on poden dipositar tant els residus personals com els residus generats al centre de treball.

Total paper (kg)		11.596
Total plàstic (kg)		1.905,5
Total piles (kg)		37,6
Total cartutxos de tòners (unitats)		617,3

Nota: Atès que VidaCaixa i SegurCaixa comparteixen espais d'oficines, s'ha fet una estimació de consums i emissions en base als llocs de treball que ocupen cadascuna de les empreses.





10 Clients fidels

Solucions per al Futur
Multicanalitat i accessibilitat
Informació transparent i protegida
Excel·lent qualitat de servei a clients i canals
Adaptació a nous canals de comunicació
Contribució a una cultura de l'estalvi i la previsió
Pagament de prestacions



Clients fidels

VidaCaixa disposa de més de 3,6 milions de clients, un 12,5% més que el 2012, cosa que demostra la confiança que dipositen en la Companyia.

L'orientació al client i la resposta a les seves necessitats centren l'enfocament estratègic de la Companyia, que es concreta en un assessorament personalitzat, un ampli portafoli de productes d'assegurament i previsió adequats a cada necessitat i moment vital, i un servei amb els màxims nivells de qualitat.

Solucions per al Futur

Preparar-se plenament per al moment de la jubilació és una tasca important en la qual VidaCaixa exerceix un comportament responsable, ja que centra la seva atenció en el client i les seves necessitats de planificació, per tal que afronti amb tranquil·litat i seguretat el seu *fu[Tu]r*. Per donar resposta als nous reptes demogràfics i als canvis en el sistema públic de pensions, VidaCaixa ha posat en marxa *fu[Tu]r*, una iniciativa que neix per assessorar els clients i la societat sobre moltes de les qüestions que es plantegen davant la jubilació, i ajudar-los a planificar i preparar aquest moment vital d'acord amb les seves necessitats, expectatives i nivell de vida esperat. Així mateix, *fu[Tu]r* contribueix també a fer que les persones ja jubilades gestionin els seus estalvis i gaudeixin dels avantatges financers, de salut i de lleure que ofereix el Club Ara de "la Caixa".

El concepte *fu[Tu]r* es materialitza a través de dos elements principals de comunicació: la web *fu[Tu]r* i la Guia Presents en el teu *fu[Tu]r*.



En aquest capítol
acomplim els Principis:
1, 2, 8, 9

Pilars estratègics de *fu[Tu]r*

Generar en els clients una consciència positiva sobre la importància de planificar l'estalvi per a la jubilació.

1

2

Oferir un assessorament personalitzat, basat en una relació continuada amb el client que doni resposta a les seves inquietuds en el moment de la jubilació.

3

Acompanyar els empleats de la xarxa territorial de CaixaBank per millorar els seus coneixements i capacitats en el procés d'assessorament al client en matèria de jubilació per tal que prengui les decisions més adequades.

Nova web *fu[Tu]r*

La nova web de www.presentesentufuturo.es neix amb l'objectiu d'ajudar a planificar, construir i gestionar la jubilació, amb una visió global del client, de les seves necessitats i recursos.

El *site* està orientat a oferir un accés fàcil i ràpid a continguts d'utilitat i interès, a més de múltiples eines de càlcul per elaborar de manera anticipada un escenari de jubilació. Entre aquestes destaca el simulador de plans de pensions, mitjançant el qual es pot descobrir el producte que s'adapta millor a les característiques de cada client i confeccionar així un pla d'acció per aconseguir el nivell de renda desitjat durant la jubilació.

fu[Tu]r

Neix *fu[Tu]r* com a nou concepte per assessorar en matèria de jubilació



Així mateix, es pot consultar l'assessor de plans que, en tan sols un minut i a través de quatre preguntes, orienta l'usuari cap al pla que s'ajusta més al seu perfil. En tots els casos, el client podrà desar els documents de les simulacions, així com les seves posteriors revisions.

Guia Presents en el teu *fu[Tu]r*

A més de la web *fu[Tu]r*, VidaCaixa ha elaborat la Guia Presents en el teu *fu[Tu]r*, que aporta informació de valor sobre tot el procés de planificació de la jubilació, productes i serveis, avantatges fiscals, etc.

La guia és accessible tant en format PDF a la mateixa web *fu[Tu]r* com en format imprès a totes les oficines de CaixaBank.



Clients fidels

Clients particulars

VidaCaixa ha adaptat els seus productes d'estalvi i previsió per donar resposta a les necessitats dels clients segons el seu moment vital, i ha identificat quatre perfils de client, en relació amb el moment vital en què es troben:

Començar a planificar



Avançar-se al futur sense deixar de gaudir del present.

Disposar d'un pla per al futur



Pensar en el futur amb tranquil·litat.

Tenir a prop el moment de la jubilació



Invertir en el futur que un vol.

Gaudir de la jubilació



Treure el màxim partit dels estalvis de tota una vida.

Clients fidels

Pla Futur Flexible PIES

Són plans individuals d'estalvi sistemàtic que permeten generar un capital per a la jubilació de manera còmoda i sistemàtica, i amb els quals es pot obtenir una interessant rendibilitat financero-fiscal.

Ofereixen la possibilitat d'estalviar en diverses carteres, de manera que es pot dur a terme una combinació d'actius segons el perfil de risc i les necessitats d'inversió de cada client.

A més, permet el seu rescat total o parcial en qualsevol moment, i es recupera el valor liquidatiu de la inversió vinculada en el moment en què es produeix el rescat.



PlanCaixa Doble Tranquil·litat

Per segon any consecutiu, PlanCaixa Doble Tranquil·litat es manté com a únic producte en el mercat que respon a les necessitats dels clients pròxims a la jubilació, que busquen la tranquil·litat de tenir els seus estalvis garantits en una entitat de confiança com VidaCaixa. Aquestes emissions garanteixen una atractiva rendibilitat durant tota la vida, tant en el període de capitalització com en el de la renda mensual vitalícia que es cobrarà a partir de la jubilació.



Clients fidels

Emissions plans Objectiu

Una solució innovadora que permet planificar el futur amb tranquil·litat, ja que facilita generar un capital per a la jubilació coneixent per endavant la rendibilitat objectiu. La inversió del pla busca obtenir una rendibilitat a un termini de temps determinat.

Emissió Renda Vitalícia a interès fix

Mitjançant una aportació inicial, la Renda Vitalícia permet al client diversificar el seu patrimoni i obtenir una renda mensual per a tota la vida. En funció de la modalitat contractada, garanteix el capital als beneficiaris en cas de mort del titular.

**El 2013 s'han comercialitzat
4 nous productes**

Per conèixer les principals campanyes per a particulars del 2013,
[cliqui aquí](#)



Clients fidels

Banca Personal i Banca Privada

Pensant específicament en les necessitats dels clients de Banca Personal i Banca Privada, s'han dut a terme accions en el marc de la iniciativa *fu[Tu]r*, amb l'objectiu d'orientar de manera específica la seva preparació i gestió de la jubilació.

Entre aquestes cal destacar el desenvolupament d'un simulador financer de plans, que permet estimar el capital final i l'estalvi fiscal. A més, aquestes simulacions s'acompanyen dins del *welcome pack* "Presents en el teu *fu[Tu]r*", que també inclou la guia.

A més, en el mercat de clients de Banca Personal, VidaCaixa ha format un equip professional de referència, que dóna suport a la xarxa de gestors en els temes relacionats amb la planificació de la jubilació.

Assegurances de vida-risc per a clients particulars

El 2013, VidaCaixa ha potenciat la comercialització de productes de vida-risc no associats a la concessió de crèdits, com la tradicional assegurança de vida. Com en anys anteriors, els productes de vida-risc associats a préstecs s'han vist afectats per l'estancament del mercat immobiliari.

Seviam per a microcrèdits

Conjuntament amb MicroBank, VidaCaixa ofereix productes asseguradors per promoure el desenvolupament econòmic i la inclusió financera, com Seviam Obert. Amb aquests productes, es vol donar resposta a les necessitats d'emprenedors, microemprenedors i particulars, i garantir l'amortització en cas de mort i, opcionalment, en cas d'invalidesa absoluta i permanent.



És l'eina de gestió *online* per a clients i mediadors de col·lectius

726 companyies multinacionals, 28 companyies de l'IBEX 35 i més de 339 organismes públics confien en VidaCaixa Previsió Social

VidaCaixa Previsió Social

VidaCaixa Previsió Social és la marca de VidaCaixa a través de la qual s'ofereixen solucions de previsió i estalvi per als segments d'empreses i col·lectius, pimes i autònoms, i orienta la seva activitat a oferir productes personalitzats.

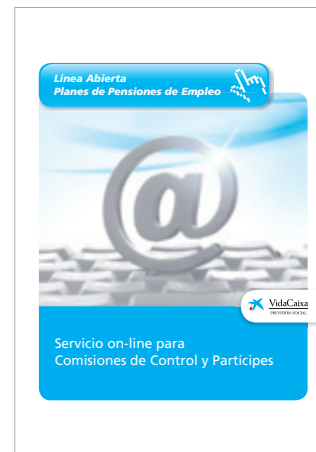
Empreses i col·lectius

VidaCaixa Previsió Social disposa d'un ampli grup de professionals especialitzats i dedicats a la comercialització, disseny, gestió i administració de plans de pensions i assegurances de vida, que garanteixen el millor servei i atenció al client. La gestió personalitzada de cada col·lectiu ha permès a VidaCaixa Previsió Social mantenir-se un any més com a líder en previsió social complementària empresarial. A més de l'equip d'especialistes de la plantilla, col·labora amb un important nombre de mediadors i consultors.

Un dels principals esdeveniments organitzats per VidaCaixa Previsió Social el 2013 va ser el 25è aniversari de la Trobada de mediadors i consultors, amb actes a Barcelona i Madrid. Els dos esdeveniments es van dissenyar per commemorar els 25 anys que fa que se celebra aquesta trobada, on es reconeix la col·laboració i el treball conjunt que potencien la relació entre mediadors, consultors i VidaCaixa Previsió Social.

El 2013 s'han dut a terme accions comercials per impulsar el desenvolupament del Pla de Previsió Social Empresarial i s'han efectuat millores operatives en el Pla de Pensions de Cicle de Vida.

A més, s'ha llançat al mercat el servei e-Gestió (antiga Plataforma Online) amb un nou enfocament i material de suport per tal que mediadors i clients, en directe, realitzin les seves gestions a través d'aquesta plataforma d'autoservei.



En aquesta línia, també s'ha treballat en l'elaboració d'un material de suport per explicar el servei de Línia Oberta a les Comissions de Control i Partícips i facilitar-ne l'accés. Així mateix, dins del programa d'activitats organitzat durant el 2013, també destaquen les dues sessions de formació per a comissions de control, així com l'organització d'una jornada adreçada a directors de Recursos Humans sota el títol "Eficiència creativa: La gestió de les persones en un entorn advers".

Amb tot plegat, VidaCaixa Previsió Social ha mantingut el seu lideratge en el mercat de previsió social complementària empresarial, i ha arribat a un total de 907.000 clients empresa, un 11,9% més que el 2012.

Clients fidels

Pimes i autònoms

El segment de pimes i autònoms és estratègic per a VidaCaixa i l'esforç de la Companyia s'ha vist recompensat en els darrers anys, ja que ha aconseguit un gran augment en la base de clients, gràcies als productes de risc per a empresaris i treballadors, i a l'oferta més completa del mercat de plans de pensions i EPSV per a aquest segment.

Principals productes per a pimes i autònoms

VidaCaixa Protecció Autònom Vida

És una assegurança de vida col·lectiva que poden contractar tant empreses com autònoms, i que protegeix el mateix empresari i els seus familiars o col·laboradors sense relació laboral davant el risc de mort o invalidesa per qualsevol causa. Està destinat a socis treballadors en les seves empreses i a empresaris individuals que cotitzin com a autònoms. Permet la contractació de cobertures addicionals en cas d'incapacitat temporal.

El 2013 ha continuat aquest bon comportament, ja que els productes de VidaCaixa Previsió Social permeten a les empreses i als empresaris donar cobertura tant a l'àmbit del seu negoci com al personal i complir els compromisos per pensions dels seus empleats, derivats de convenis sectorials i acords laborals voluntaris. Així, el nombre de clients pimes i autònoms s'ha situat en 174.000, un 67% més que l'any anterior.

VidaCaixa Convenis: Assegurança innominada

Permet a l'empresa complir les obligacions legals derivades dels convenis col·lectius sectorials quan aquests prevegin indemnitzacions en cas de mort, incapacitat permanent o gran invalidesa. Garanteix el cobrament d'un capital per part del beneficiari, en el cas que es produeixi alguna de les contingències previstes en el conveni col·lectiu sectorial de referència. VidaCaixa ofereix el servei d'actualització automàtica de capitals i garanties del conveni sectorial del client.

Clients fidels

VidaCaixa Vida Pimes

Es tracta d'una assegurança de vida col·lectiva nominada mitjançant la qual una empresa protegeix els seus treballadors, socis, administradors i col·laboradors davant el risc de mort o invalidesa per qualsevol causa. Els capitals i les garanties són modulables. Permet, en la modalitat de compromisos per pensions, assegurar els empleats i, en la modalitat de no compromís de pensions, assegurar els socis administradors.

Plans de Pensions i EPSV d'Ocupació

VidaCaixa ofereix als seus clients una diversificada oferta de Plans d'Ocupació de Promoció Conjunta. Els PlanCaixa Pime posen a disposició dels Col·lectius 3 modalitats d'inversió: Renda Fixa - PlanCaixa Pime RF, Renda Fixa Mixta - PlanCaixa Pime 20 RV i Renda Variable Mixta - PlanCaixa Pime 50 RV. També ofereix als seus clients l'oferta de Plans de Previsió integrats a GeroCaixa Pime EPSV, en la qual disposen de 5 modalitats diferents d'inversió. A més, també es gestiona PlanCaixa Corporacions Locals, un Pla de Promoció Conjunta específic per a entitats públiques i empreses participades per aquestes.

VidaCaixa Escolarització

Assegurança de vida col·lectiva adreçada als pares dels alumnes de centres escolars que garanteix la seva continuïtat escolar en cas de mort d'un dels seus progenitors i tutors legals. Opcionalment, permet incorporar l'assegurança d'accidents i assistència sanitària per als alumnes.

Plans de Pensions del Sistema Associat

VidaCaixa gestiona dos Plans de Pensions de Promoció Conjunta: PlanCaixa Col·legis Professionals i el Pla de Pensions del Sector Agrari. A més, gestiona plans del sistema associat d'altres col·lectius i col·legis professionals.

Plans sectorials

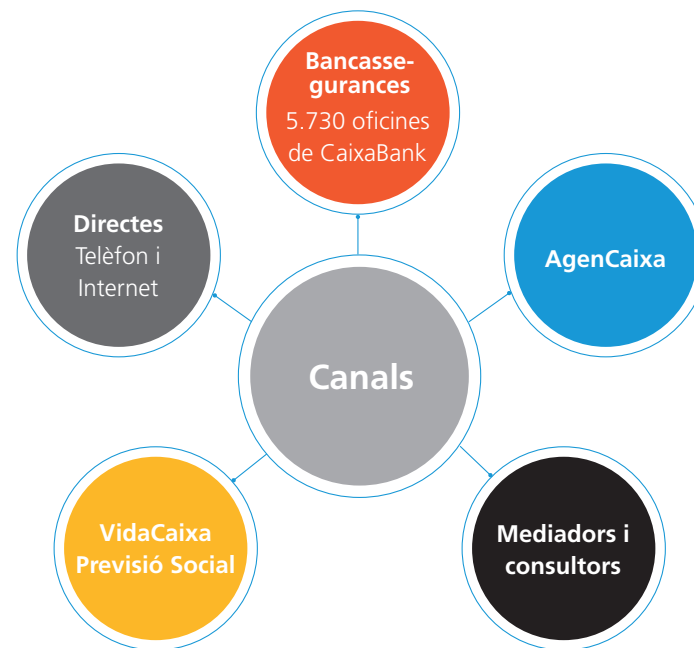
El 2013, VidaCaixa ha gestionat tres plans de pensions que han nascut en l'àmbit de la negociació col·lectiva del conveni sectorial: pla de pensions dels treballadors del comerç de flors i plantes; pla de pensions dels treballadors de centres de jardineria; i pla de pensions de les empreses organitzadores del joc del bingo.

Per conèixer les principals campanyes per a pimes i autònoms del 2013, [cliqui aquí](#)

Multicanalitat i Accessibilitat

Els diversos canals comercials de què disposa VidaCaixa són una eina potent per a la relació comercial amb els clients. A través seu es facilita l'accés a la informació i a la contractació dels seus productes.

A fi de garantir la màxima accessibilitat, VidaCaixa disposa de la xarxa d'oficines de CaixaBank –la més extensa del sector financer espanyol– i de l'atenció professional dels consultors i mediadors amb els quals col·labora. A més, la Companyia ha invertit en el desenvolupament de canals digitals –web, mòbils i caixers–, que augmenten l'eficiència de les operacions i la proximitat amb els seus clients. Així, s'han continuat millorant les prestacions del servei Línia Oberta, com el *ready-to-buy* (el gestor de clients envia una ordre per signar a través de Línia Oberta), que fa més eficient la contractació de productes de previsió i estalvi.



Canals directes

Els clients particulars poden consultar els seus productes a través de la Línia Oberta de “la Caixa”. A la web, disposen d’una consulta reduïda integrada en la posició global del client i una consulta ampliada on es pot obtenir informació detallada de totes les assegurances particulars i plans de pensions i previsió del sistema individual, associat i d’ocupació.

Així mateix, cal destacar l’adaptació dels productes de les diferents migracions per tal que els clients de les entitats integrades disposin de consultes *online* a través de Línia Oberta.

Els clients poden contractar aquells productes que, per les seves característiques, s’adapten millor a Línia Oberta per Internet, com ara plans de pensions i plans de pensions assegurats i productes d’assegurança de vida-estalvi i vida-risc. També és possible fer aportacions extraordinàries a plans individuals, d’ocupació i associats.

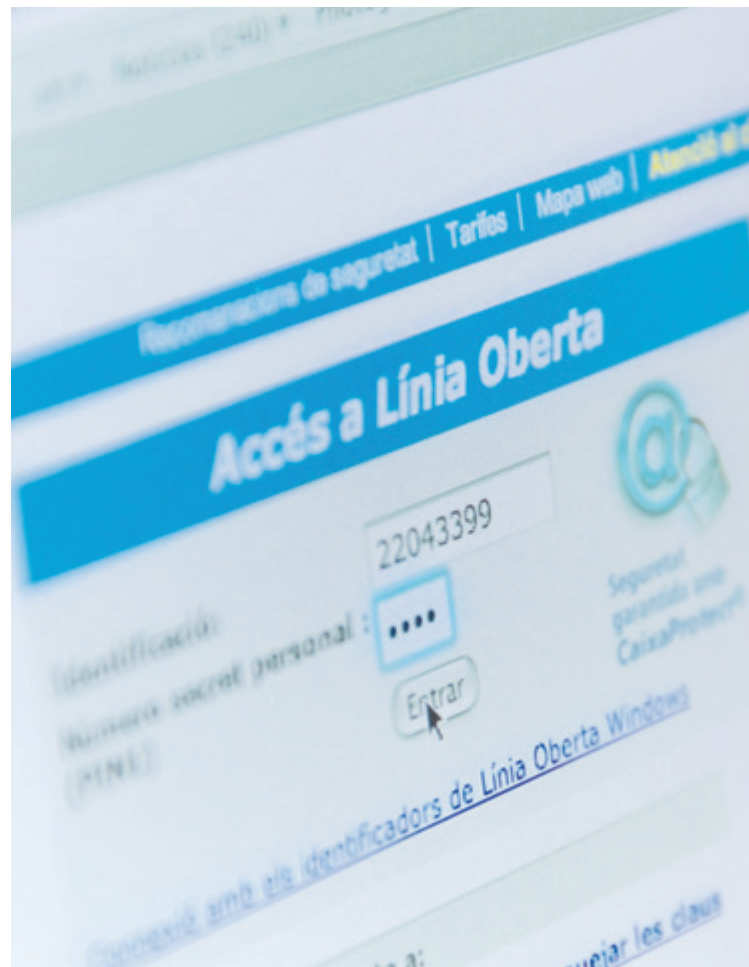
A més, poden contractar el SEVIAM vinculat a préstecs d’abonament immediat a través de caixers automàtics i Línia Oberta Mòbil.

Així mateix, VidaCaixa ha apostat pel canal mòbil. En aquest sentit, des del 2013 es poden contractar i dur a terme aportacions extraordinàries a plans de pensions a través de Línia Oberta Mòbil.

Finalment, amb l’objectiu de perfeccionar la informació dels partícips de plans s’ha millorat la informació detallada de les fitxes.



Línia Oberta permet als clients de VidaCaixa consultar els seus productes *online*



Productes disponibles a través de Línia Oberta de CaixaBank el 2013 i principals accions que es poden dur a terme

Vida-risc	Vida Familiar Seviam Obert	Desistiment (30 primers dies) No renovació a venciment Duplicat de documentació
	Assegurança convenis	Modificar nombre assegurats
Vida-estalvi	Llibreta Futur Assegurat Pla Estalvi Assegurat (PIES)	Realitzar aportacions extraordinàries Desistiment (30 primers dies) Sol·licitud de rescat total
	Plans de Pensions i PPA (Aportable des de Línia Oberta "la Caixa" i Línia Oberta Mòbil)	Realitzar aportacions Traspassos interns entre plans Traspassos externs d'altres entitats Accés a simulador fiscal d'aportacions Assessor <i>online</i> Catàleg de plans Aportacions i contractacions a través de <i>ready-to-buy</i>
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control

Canal bancassegurances

La xarxa de 5.730 oficines de CaixaBank és el principal canal de comercialització de VidaCaixa, a través del qual es distribueixen la major part de productes d'estalvi i plans de pensions. Per donar suport a les oficines, VidaCaixa va definir el 2013 la seva nova estructura comercial, que disposa de 5 Direccions d'Àrea Comercial que cobreixen totes les Direccions Territorials de CaixaBank. Al seu torn, es va incorporar la figura del Cap Comercial Vida (CCV), més específic, a una o diverses Delegacions Generals, que té com a funció principal dinamitzar i donar suport al negoci assegurador de Vida i Plans de Pensions, sempre coordinat amb la xarxa de CaixaBank.

Per als segments de pimes i autònoms i empreses, VidaCaixa disposa dels 200 professionals d'AgenCaixa. Aquests professionals, que treballen coordinadament amb CaixaBank, assessoren els clients en aquells productes i serveis que s'ajusten més a les seves necessitats. Estan altament preparats per ajudar els clients a identificar i entendre els riscos del seu negoci i protegir-se'n.

Així mateix, i amb l'objectiu de dinamitzar la venda als centres de Banca Privada de CaixaBank, el 2013 es va incorporar un Assessor de Previsió Privada per a cada Direcció d'Àrea Comercial, nova figura líder en l'activitat comercial de productes de Previsió Social específics per al segment de Banca Privada de CaixaBank.



Informació transparent i protegida

Oferir una informació comercial clara i exacta és imprescindible per generar confiança en els clients; per això, VidaCaixa ha continuat millorant els processos d'informació i comunicació, més enllà del que estableix la normativa.

En aquest sentit, la Companyia ha assumit compromisos voluntaris, com el Codi general de conducta publicitària d'INVERCO, i la seva publicitat és revisada conjuntament per CaixaBank i Autocontrol, organisme al qual està adherit voluntàriament CaixaBank i que vetlla perquè la publicitat sigui veraç, legal, honesta i lleial. VidaCaixa també notifica als seus clients i canals les adhesions voluntàries als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides i a Spainsif.

Per generar confiança en els clients és important que la informació que se'n reculli, es protegeixi amb el màxim rigor. És per això que VidaCaixa disposa d'una política de seguretat, normatives i procediments interns que regeixen els processos interns i que són d'obligat compliment per a tots aquells que tenen accés a tecnologia i informació de la Companyia. En tots els centres de treball i dependències de VidaCaixa s'apliquen mesures tècniques i organitzatives que assegurin la integritat i confidencialitat de les dades.

El 2013 no s'ha produït cap sanció o reclamació relativa a l'incompliment de la LOPD



Excel·lent qualitat de servei a clients i canals

La recerca de l'excel·lència en el servei als clients sempre ha estat una prioritat per a VidaCaixa. Aquest compromís, basat a oferir la màxima qualitat a través de l'assessorament dels seus professionals, la seva extensa oferta de productes i un servei orientat a satisfer les seves necessitats, ha permès a VidaCaixa reforçar les relacions amb els clients i aconseguir excel·lents resultats.

La gestió i el mesurament de la qualitat

La gestió i el mesurament de la qualitat permeten a VidaCaixa identificar noves oportunitats, que es concreten en innovacions i millores constants per als clients. VidaCaixa disposa d'un sistema de gestió de la qualitat basat 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 2013 s'ha recertificat aquest sistema de gestió.

Com VidaCaixa mesura i avalua la qualitat del servei prestat als seus clients

Mesuraments interns:

- En clients del negoci d'empreses i col·lectius es duen a terme enquestes d'opinió de clients, de les comissions de control, mediadors i consultors.

Mesuraments externs:

- Enquesta ADECOSE entre mediadors.
- Willis Quality Index (WQI)



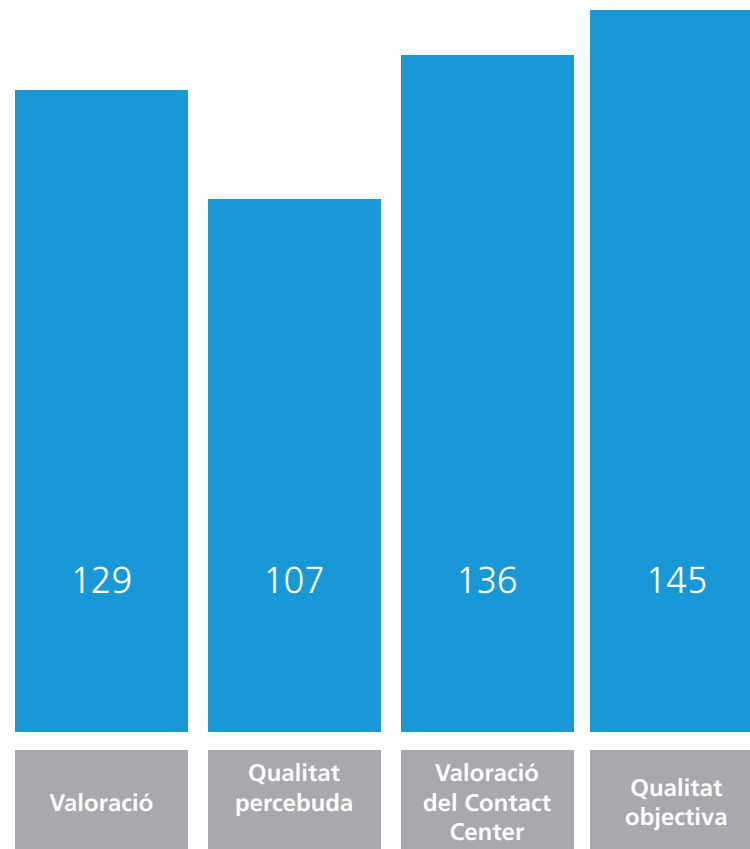
Valoració de la xarxa d'oficines de CaixaBank

La xarxa d'oficines de CaixaBank constitueix el principal canal de comercialització de VidaCaixa i, per això, es monitora de manera permanent. El nivell de satisfacció de la xarxa d'oficines de CaixaBank amb relació als serveis oferts per VidaCaixa ha augmentat un any més i ha aconseguit un alt nivell. Per mesurar el nivell de satisfacció de la xarxa d'oficines, CaixaBank realitza enquestes per valorar la qualitat global dels serveis en base als aspectes següents:

1. La qualitat percebuda a través d'enquestes de satisfacció a les oficines de la xarxa comercial.
2. La qualitat objectiva, que valora aspectes de la creació i implementació dels productes i el servei ofert a oficines.
3. La valoració del servei del Contact Center.

129 sobre 148 és la valoració global de la qualitat per part de la xarxa d'oficines de "la Caixa"

Índex de Qualitat de les Oficines de CaixaBank (Escala de valoració: 0 – 148)



Clients fidels

953 enquestes s'han realitzat al col·lectiu d'empreses i professionals



Valoració del segment col·lectiu: enquestes a clients

Com en anys anteriors, VidaCaixa ha continuat posant tota la seva atenció a conèixer les inquietuds dels clients pertanyents al segment d'empreses.

Les dades de les enquestes de satisfacció en els productes de risc i estalvi mostren que la percepció de la qualitat del servei continua sent molt alta. D'un 95% el 2012 ha augmentat a un 95,8% el 2013.

Respecte a la valoració de la satisfacció en les Comissions de Control dels plans de pensions, aquesta també ha augmentat, ja que ha passat del 96,9% el 2012 al 98,4% el 2013.

En aquest sentit, cal esmentar que el 96,1% dels clients i el 95,6% de les Comissions de Control recomanarien a un tercer la contractació dels productes de VidaCaixa.

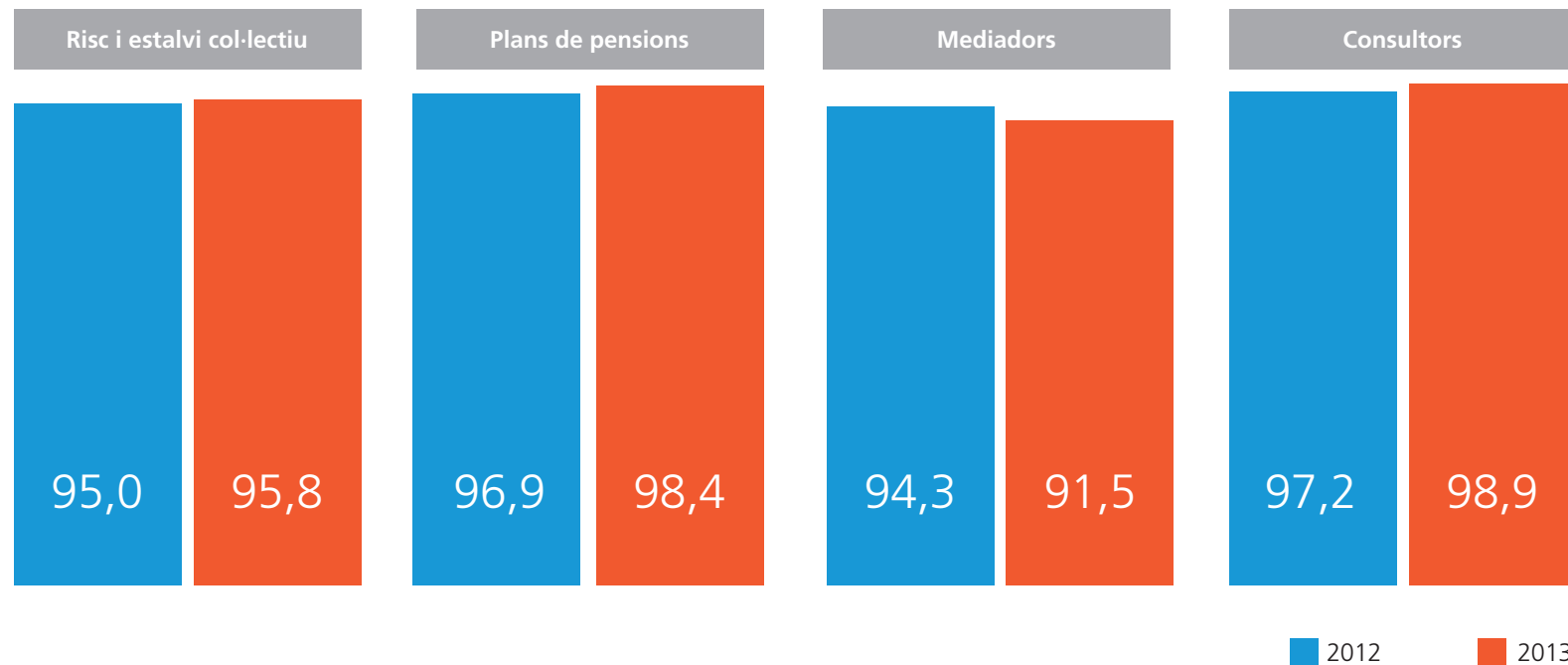
Per conèixer el nombre d'enquestes realitzades per VidaCaixa Previsió Social, [cliqui aquí](#)

Valoració del segment col·lectiu: enquestes a canals

VidaCaixa també avalua cada any la satisfacció dels mediadors i consultors que distribueixen el portafoli de productes en aquest segment. Els nivells de satisfacció continuen sent molt alts: el 98,9% en consultors –un 97,2% el 2012– i el 91,5% en mediadors –un 94,3% el 2012.

Tant mediadors com consultors manifesten un alt poder de prescripció dels productes de VidaCaixa. El nivell de recomanació en el cas dels mediadors d'assegurances col·lectives arriba al 94,7% i, pel que fa als consultors, al 98%.

Resultat de les enquestes del segment col·lectiu



**VidaCaixa és la companyia
més ben valorada per les
corredories d'assegurances
segons estudis d'ADECOSE i
Willis Quality Index**

Mesuraments externs

Els elevats nivells de satisfacció percebuda són ratificats pels bons resultats aconseguits en dos estudis de qualitat externs –Baròmetre ADECOSE 2013 i Willis Quality Index 2013–, en els quals VidaCaixa ha estat avaluada juntament amb altres empreses del sector. El Baròmetre ADECOSE 2013 –Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances– mostra que VidaCaixa Previsió Social és la companyia amb seu social a Espanya més ben valorada per les corredories d'assegurances.

En l'estudi Willis, VidaCaixa continua estant al capdavant del sector a Espanya en tots els processos i aspectes valorats en el Willis Quality Index i ha aconseguit la mateixa valoració –4 estrelles– que el 2012, superant la mitjana de les empreses analitzades, en tots i cadascun dels aspectes analitzats: contractació de productes, política d'administració i servei al client.

Avaluació de la qualitat dels proveïdors

Els proveïdors que realitzen les enquestes de qualitat dels clients individuals són auditats de manera independent, d'acord amb un procediment definit per VidaCaixa, en el qual es duu a terme una avaluació tant de les competències com del procés. En funció dels resultats obtinguts a les auditories, es presenten al proveïdor per a la identificació de les corresponents accions de millora.



Més pròxims al client

A més dels indicadors de satisfacció, VidaCaixa posa a disposició dels clients i de les oficines de CaixaBank els següents canals d'atenció:

1. Cartes i trucades al director.
2. Contact Center de VidaCaixa.
3. Formularis d'atenció al client del portal a Internet de CaixaBank, de VidaCaixa i de VidaCaixa Previsió Social.
4. L'apartat d'assegurances i plans de pensions de Línia Oberta de "la Caixa".
5. Telèfon del servei d'atenció al client de VidaCaixa Previsió Social.

Respecte a les cartes al director, durant el 2013 se n'han rebut un total de 88, un 41,0% menys que el 2012.

El Contact Center ha gestionat un total de 756.748 interaccions, provinents fonamentalment de les oficines de CaixaBank, de les quals 16.063 han correspost al telèfon d'atenció al client de VidaCaixa Previsió Social. Així mateix, des de la web corporativa de VidaCaixa s'han respost un total de 1.317 *e-mails*. Entre els principals motius de contacte es troben els relacionats amb les condicions de liquiditat i rescat dels plans de pensions i plans de previsió assegurats, així com les seves formes de cobrament.





Defensor del client

Els clients de VidaCaixa tenen a la seva disposició el Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes per formular les seves reclamacions, les decisions del qual són vinculants per a les companyies però no per als assegurats. Amb relació al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes, s'han tramitat un total de 88 reclamacions. D'altra banda, s'han gestionat davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions un total de 48 reclamacions.

Per conèixer la distribució de les trucades rebudes al Contact Center per producte, [cliqui aquí](#)

Per conèixer la distribució de les cartes al director i de les reclamacions, [cliqui aquí](#)

Per conèixer en detall la resolució de les reclamacions tramitades al Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes i les tramitades a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, [cliqui aquí](#)

Adaptació a nous canals de comunicació

VidaCaixa posa a disposició dels seus grups d'interès múltiples canals de comunicació que faciliten la relació i l'acció comercial. El 2013, la Companyia ha fet una clara aposta pels canals digitals i d'entorn 2.0.

S'ha desenvolupat una nova web corporativa, amb un disseny funcional, i en la qual se segreguen els continguts corporatius de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, renovant a més el *look & feel* del *site*, amb l'objectiu de fer-lo més atractiu i intuïtiu per als usuaris.

A més, s'hi introdueixen millores pel que fa a la navegació i usabilitat, tot facilitant la recerca de continguts i l'accés a la informació corporativa i comercial.

El llançament del web de VidaCaixa inclou també, com a novetat, la integració del portal de VidaCaixa Previsió Social. Aquesta integració contribuirà a augmentar el tràfic i a millorar l'eficiència pel que fa a l'actualització de continguts de manera continuada.

La web es complementa amb un blog corporatiu, que informa continuadament de l'activitat de la Companyia, i del lloc web del programa *fu[Tu]r*.

La nova web es complementa amb la presència de VidaCaixa a les xarxes socials: Twitter, LinkedIn, Slideshare, YouTube i Google+, on estableix una comunicació permanent i bidireccional amb els seus grups d'interès.

Nova web corporativa

NOU DISSENY

■ **Atractiu i funcional**

USABILITAT

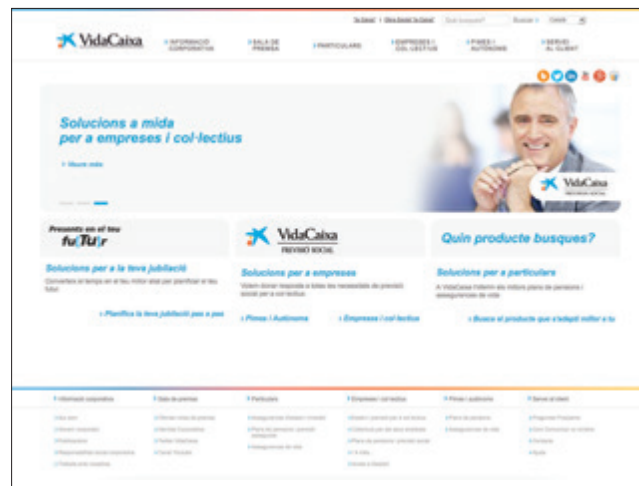
■ **Web Responsive Design** (mòbil, *tablet*, PC)

■ **Compatibilitat**

■ **Accessibilitat** (= webs Grup Caixa)

VidaCaixa ha posat en marxa una nova web corporativa i canals 2.0

Pàgines web i xarxes socials de VidaCaixa



Integració xarxes socials



Per a més informació

- Web corporativa
- Blog

- Web fu[Tu]r
- LinkedIn

- Twitter
- Google+

- YouTube
- Slideshare

Contribució a una cultura a favor de l'estalvi i la previsió

El lideratge responsable de VidaCaixa en el sector del mercat de vida i de la previsió social complementària a Espanya no solament s'exerceix oferint productes innovadors adequats a les necessitats dels seus clients, sinó també promovent una cultura a favor de la planificació i la previsió de l'estalvi per a la jubilació a Espanya. És per això que VidaCaixa té un paper actiu en iniciatives del sector de l'assegurament i la previsió social.

A més, VidaCaixa disposa d'altres canals de difusió per promoure aquesta necessària previsió de l'estalvi:

- Els seus directius i responsables participen activament en esdeveniments, conferències i publicacions del sector.
- Elabora publicacions i col·labora en d'altres de "la Caixa" per difondre aquesta cultura de la previsió, com ara el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, Info CaixaEmpresa i el *Newsletter 360°* de Banca Privada.
- El 2013, va difondre 14 notes de premsa amb notícies sobre la Companyia i sobre les iniciatives de VidaCaixa per aportar valor a la societat.



Clients fidels



Durant l'acte es va recalcar la responsabilitat de tots per construir un model que garanteixi uns ingressos adequats per a la jubilació

6è Fòrum de Comissions de Control

La sisena edició del Fòrum de Comissions de Control, promogut pel Pla de Pensions d'Empleats de "la Caixa" i patrocinat per VidaCaixa Previsió Social, va comptar amb l'assistència de més de 350 persones, membres de les comissions de control i de plans de pensions, representants d'empreses, organitzacions patronals i sindicats.

L'edició es va estructurar al voltant de dos panels de debat: "L'actualitat de la reforma de les pensions" i "Els reptes de futur i la visió internacional dels fons de pensions". S'hi va destacar la necessitat d'informació de la pensió pública als ciutadans, i també la de millorar la formació i educació financera per poder planificar la seva jubilació.

Així mateix, durant l'acte es va recalcar la responsabilitat de tots per construir un model que garanteixi uns ingressos adequats per a la jubilació.

El Fòrum de Comissions de Control és una plataforma destinada a liderar les reflexions dels experts al voltant de la previsió social empresarial a Espanya. L'objectiu del Fòrum és oferir, a la societat en general i al sector financer i empresarial en particular, un canal de comunicació i diàleg sobre els plans i fons de pensions d'ocupació i sobre la previsió social empresarial a Espanya.



Luis Rojas Marcos, psiquiatre i membre de l'Acadèmia de Medicina de Nova York, en l'acte d'obertura



Tomás Burgos, Secretari d'Estat de Seguretat Social, va clausurar el 6è Fòrum de Comissions de Control

Clients fidels

Pagament de prestacions

El 2013, VidaCaixa ha pagat als seus clients 688.500 pensions en forma de rendes, per un import de gairebé 1.600 milions d'euros. Addicionalment, 55.063 prestacions s'han cobrat en forma de capital, l'import de les quals supera els 1.051 milions d'euros.

Tot això suposa que VidaCaixa assumeix el pagament, aproximadament, del 27% de les pensions privades d'Espanya.

VidaCaixa assumeix el pagament, aproximadament, del 27% de les pensions privades d'Espanya

688.500 pensions pagades als seus clients per un import de gairebé 1.600 milions d'euros

Cobrament de pensions

688.500

pensions pagades

import total rendes

1.600
milions d'euros

1.051
milions d'euros

import total capital

Dades: ICEA 3r trimestre 2013 i elaboració pròpia.



11 Generació de valor

Excel·lents resultats

Lideratge i increment de les quotes de mercat

3,6 milions de clients confien en VidaCaixa

Excel·lent evolució del negoci ordinari, creixement rendible i sostenible



Excel·lents resultats

El 2013, VidaCaixa ha obtingut un benefici net consolidat recurrent de 328,3 milions d'euros, a causa de l'excel·lent evolució de tots els negocis en què opera, el qual ha permès compensar l'efecte de l'operació de reassegurança de la cartera de vida-risc que va tenir lloc l'últim trimestre del 2012. Aquest resultat pràcticament iguala el benefici ordinari de l'exercici anterior.

Aquests resultats són el treball d'una eficient gestió comercial de la Companyia, que s'ha traduït en un increment del 14,1% en la base de clients de VidaCaixa, fins als 3,6 milions, i en un lideratge en tots els negocis per a clients particulars amb una quota de mercat en vida-estalvi individual del 20,3%, del 18,7% en plans de pensions individuals, que inclouen els plans de previsió assegurats, i d'un 13,3% en vida-risc individual.

Així mateix, el 2013 VidaCaixa ha superat els 50.000 milions d'euros en recursos gestionats, una xifra que suposa un 14,1% més que en l'exercici anterior.

D'aquesta xifra, 16.678,5 milions d'euros corresponen a plans de pensions i EPSV, amb un increment del 12,8%, enfront del 6,8% d'evolució del mercat, segons dades d'Inverco. La resta, 33.350,7 milions d'euros, correspon a assegurances de vida, amb un increment del 14,7% respecte al mateix període de l'any anterior, mentre que el sector va créixer un 3,2%, segons dades d'ICEA.



Presentació de resultats de l'exercici 2013.

Per veure la presentació de resultats de l'exercici 2013, [cliqui aquí](#)

Generació de valor

Cal destacar, especialment, l'increment de la quota de mercat de VidaCaixa respecte al total de primes d'assegurances de vida, que va passar del 19,5% el desembre del 2012 al 20,9% al mateix mes del 2013. Aquesta quota reflecteix el fort lideratge de la Companyia en el sector.

El marge de solvència de l'entitat ha tornat a augmentar respecte a l'exercici anterior, i s'ha situat en 3.833,9 milions d'euros, la qual cosa suposa una ràtio de solvència de 2,5 vegades, per damunt del nivell exigit legalment, enfront de les 2,1 vegades del 2012.

Resultats (milions d'euros)

		2012	2013	Var. 13/12
Primes i Aportacions	Subtotal Risc (Individual + Empreses)	465,5	532,8	14,5%
	Assegurances de Vida-Estalvi	4.561,6	4.753,8	4,2%
	Plans de Pensions	1.002,6	1.362,1	35,9%
	Subtotal Estalvi (Individual + Empreses)	5.564,2	6.116,0	9,9%
	Total Risc i Estalvi (Individual + Empreses)	6.029,7	6.648,8	10,3%
RG	Assegurances de Vida	29.070,6	33.350,7	14,7%
	Plans de Pensions i EPSV	14.781,7	16.678,5	12,8%
	Total Rec. Gest. de Clients (Indiv. + Empreses)	43.852,3	50.029,2	14,1%
Nre.	Clients individuals	3.143.015	3.586.801	14,1%
	Resultat Net Consolidat VidaCaixa	338,7	328,3	-3,1%
	Resultat Net Recurrent de VidaCaixa	789,5	420,1	-46,8%

La informació financera del document es reporta en base a les Normes Internacionals d'Informació Financera.

L'aportació de VidaCaixa a l'Obra Social de "la Caixa"

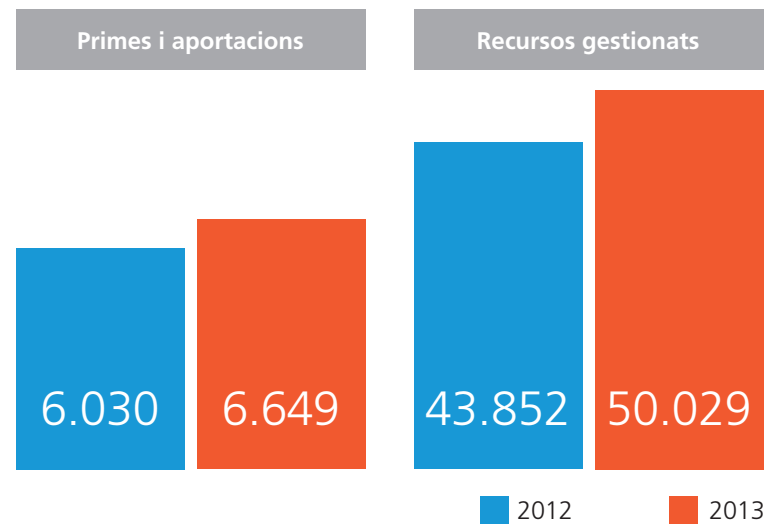
La contribució que VidaCaixa realitza al resultat del seu accionista de control, CaixaBank, ha permès col·laborar de manera indirecta, a través de dividends i comissions, amb la tasca que duu a terme l'Obra Social "la Caixa", mitjançant el desenvolupament de programes socials, programes mediambientals i ciència, programes culturals i programes d'educació i recerca. El 2013, el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" es va mantenir en els 500 milions d'euros, malgrat una conjuntura econòmica desfavorable.



Lideratge i increment de les quotes de mercat

El 2013, VidaCaixa ha mantingut la seva posició de lideratge en el sector i ha aconseguit els següents creixements percentuals respecte al 2012⁽¹⁾: assegurances de vida-estalvi, 4,2%; plans de pensions, 35,9%, i assegurances de vida-risc, 14,5%.

Així mateix, el volum de primes i aportacions de VidaCaixa s'ha vist incrementat en un 10,3% respecte a l'any anterior, i s'han comercialitzat 6.648,8 milions d'euros.



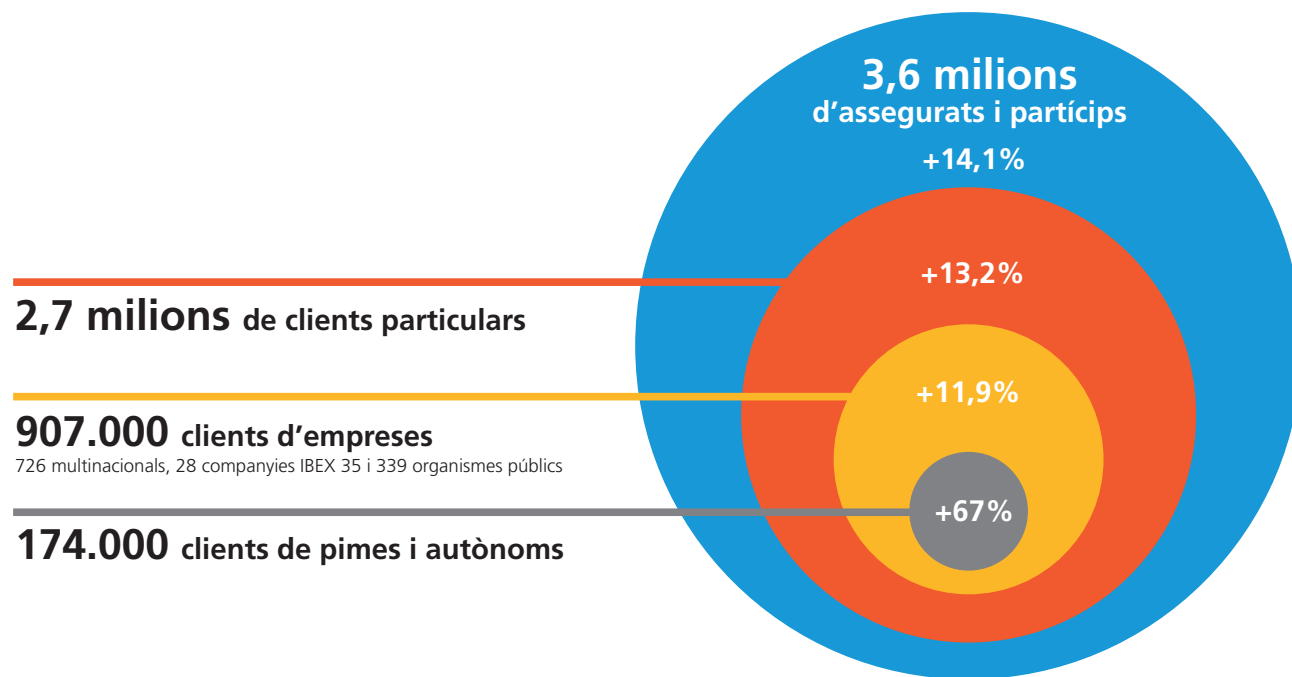
¹ Dades referides a les xifres de primes i aportacions.



3,6 milions de clients confien en VidaCaixa

Aquesta evolució positiva del negoci de la Companyia ha estat possible, en part, gràcies a l'increment, un any més, en el nombre de clients, que ha augmentat fins a arribar als 3,6 milions d'assegurats i partícips, cosa que representa un 14,1% més que el 2012, increment que s'ha repetit en tots els segments.

En el negoci individual, l'entitat ha crescut un 13,2%, fins a arribar als 2,7 milions de clients. El negoci de pimes i autònoms va situar la seva cartera en 174.000 clients, un 67% més. Pel que respecta a empreses i col·lectius, 726 companyies multinacionals, juntament amb 28 companyies de l'IBEX 35 i més de 339 organismes públics, van formar part de la cartera de clients de VidaCaixa, la qual cosa va suposar un creixement de l'11,9% respecte a l'any anterior, fins a arribar als 907.000 clients.



Xifra neta de duplicitats.

Generació de valor

Evolució del col·lectiu de clients particulars

El coneixement de les necessitats específiques dels diferents segments de clients particulars, complementat amb un assessorament personalitzat, permet a VidaCaixa focalitzar la seva resposta a través d'una àmplia oferta de productes d'estalvi i previsió per al segment de clients particulars.

Les claus per a l'èxit són l'anàlisi i anticipació al canvi demogràfic, l'assessorament davant el moment de la jubilació i la previsió sobre l'evolució esperada de les pensions, per així poder avançar-se i donar resposta a les necessitats de les persones. A això cal afegir-hi la potenciació de l'acció comercial. D'aquesta manera, VidaCaixa ha aconseguit, un any més, incrementar la seva participació en el mercat de particulars.

Lideratge en el negoci de particulars

1r rànquing
vida-estalvi
individual



1r rànquing
plans de pensions
individuals i PPA



1r rànquing
vida-risc
individual



Assegurances de vida-estalvi i plans de pensions per a clients particulars

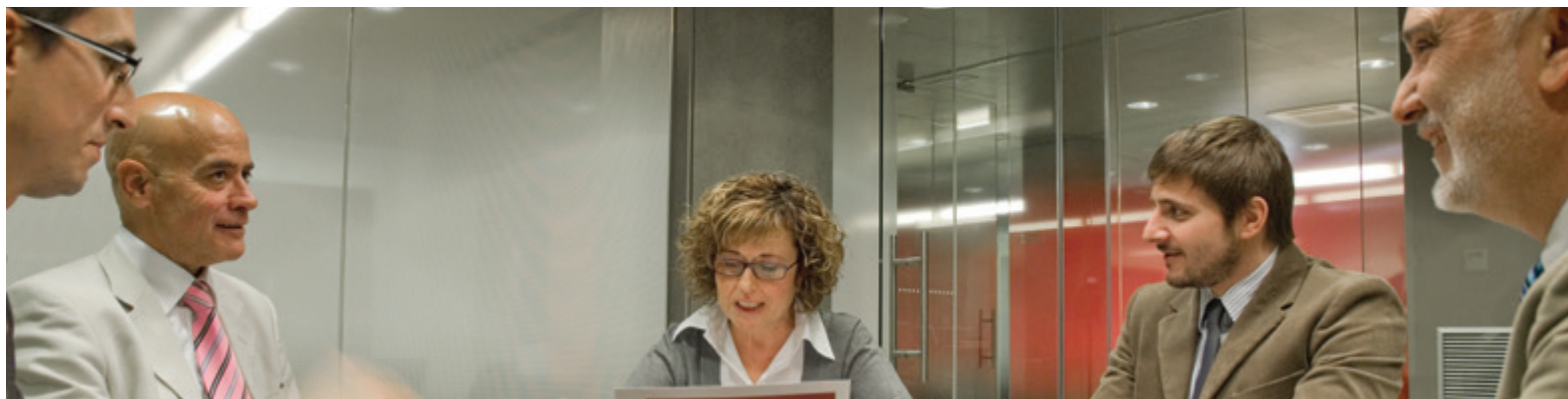
Pel que fa a les primes d'assegurances de vida-estalvi individuals, VidaCaixa va comercialitzar-ne durant el 2013 un 33,1% més, amb un volum de 2.576 milions d'euros. Així mateix, les aportacions netes de mobilitzacions internes a plans de pensions individuals* han mostrat un creixement del 15,1%, fins als 1.851,5 milions d'euros. Aquest increment, respecte al mateix període de l'any anterior, és especialment destacable, ja que el negoci d'estalvi s'està veient molt influït per l'entorn econòmic, amb una caiguda de la taxa d'estalvi de les famílies i la disminució de la renda bruta disponible.

A més, el ram d'assegurances de vida-estalvi individuals ha gestionat, al llarg del 2013, un total de 17.737 milions d'euros, un 9,2% més que el 2012.

*Inclou PPA.

Entre els principals factors que han contribuït al bon comportament de les assegurances de vida-estalvi, cal destacar l'excel·lent comercialització en Rendes Vitalícies, l'èxit en la gestió per segments, amb un fort impuls de l'oferta per als segments de banca personal i privada, i l'ampliació de la gamma i gran acceptació del PIES (plans individuals d'estalvi sistemàtic), producte concebut per canalitzar l'estalvi a llarg termini, amb una nova modalitat amb inversió gestionada.

Per la seva banda, els elements clau de la bona evolució del ram dels plans de pensions de clients particulars han estat: l'ampliació i consolidació de la gamma de productes no garantits; l'increment de l'aportació mitjana i de la recurrència de les aportacions de clients en cartera; i l'important nombre de captacions que s'han obtingut gràcies al producte PlanCaixa Ambició.



Assegurances de vida-risc per a clients particulars

Pel que fa al negoci de vida-risc, el volum de primes s'ha elevat a 532,8 milions d'euros, un 14,5% més. D'aquesta xifra, 331,3 milions d'euros corresponen al negoci de vida-risc individual i 201,5 milions al negoci de col·lectius.

Aquest avanç recolza en l'èxit de comercialització de productes de vida-risc no associats a la concessió de crèdits.

Malgrat la conjuntura, VidaCaixa ha experimentat un creixement del 29% en el negoci de vida-risc individual. Les claus de l'èxit han estat tres: l'evolució favorable del Pack d'Assegurances, l'èxit en la comercialització de l'assegurança vinculada a actius en cartera i l'estratègia de comercialització, amb una segmentació i adaptació de tarifes, orientada a clients d'alt valor.



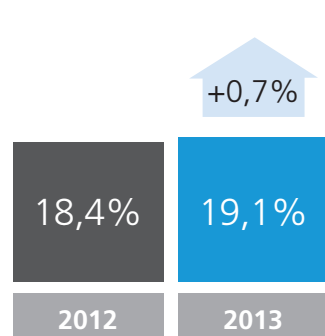
VidaCaixa Previsió Social

VidaCaixa Previsió Social, líder del mercat de la previsió social complementària empresarial del nostre país, és la marca sota la qual VidaCaixa opera en el negoci d'empreses. En aquest segment, VidaCaixa Previsió Social reforça la seva posició de lideratge, gràcies a una oferta diferencial que combina rendibilitat, liquiditat i flexibilitat.

VidaCaixa Previsió Social reforça la seva posició de lideratge

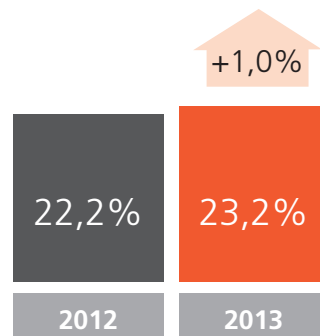
1r **rànquing**
Risc
col·lectiu

Quota de mercat en primes



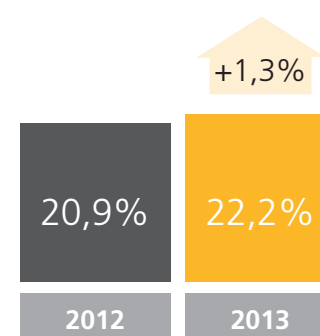
1r **rànquing**
Estalvi
col·lectiu

Quota de mercat en recursos gestionats



2n **rànquing**
Plans de pensions
col·lectius

Quota de mercat en recursos gestionats



Generació de valor

Aquestes posicions de rànkning s'han aconseguit amb increments percentuals en quota de mercat en els tres negocis respecte al 2012 –0,7 punts percentuals, en risc col·lectiu; 1 punt percentual, en estalvi col·lectiu; 1,3 punts percentuals, en plans de pensions col·lectius–, cosa que sens dubte és un resultat excel·lent en un mercat en forta contracció per l'absència de nous compromisos, per la disminució dels plans de reestructuració i per les modificacions legislatives.

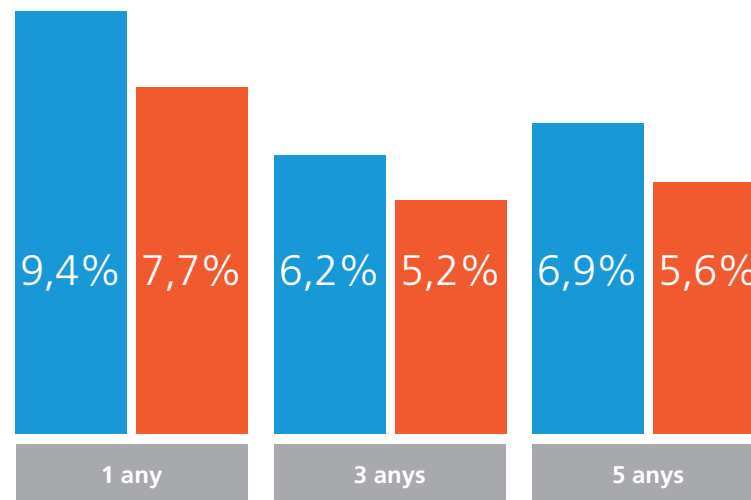
El gran nivell d'assessorament que VidaCaixa ofereix als seus clients, juntament amb l'àmplia oferta de productes, ha permès a VidaCaixa Previsió Social captar fins a 38 plans de pensions en els últims sis anys, mantenint al mateix temps la confiança de tots els seus clients corporatius.

Cal destacar que la rendibilitat neta ponderada dels plans de pensions col·lectius de VidaCaixa es manté per sobre de les mitjanes del mercat.

Així, els plans de pensions col·lectius van acumular, durant el 2013, un volum d'estalvi gestionat de 7.669,4 milions d'euros, un 9,9% més que el 2012. Lloc destacat entre aquests és el que ocupa, sens dubte, Pensions Caixa 30, número 1 a Espanya per volum de recursos –amb més de 5.200 milions d'euros– i que disposa actualment de 36.907 partícips. En assegurances d'estalvi col·lectives, la xifra gestionada va ser de 9.534,8 milions d'euros, la qual cosa suposa un increment del 4%. Sumant les tres branques de Previsió Social, VidaCaixa es manté com a líder del mercat.

Rendibilitat neta ponderada de plans de pensions col·lectius

■ VidaCaixa
■ Mercat



Font: Rendibilitat calculada segons dades d'INVERCO i ponderada en funció de l'import de cada fons.

Excel·lent evolució del negoci ordinari, creixement rendible i sostenible

L'any 2013, el negoci ordinari ha evolucionat de manera molt positiva, amb increments significatius en la rendibilitat, la qual cosa ha permès uns resultats econòmics de 328 milions d'euros. El creixement del 2013 s'explica per les integracions del negoci assegurador de Banca Cívica i el Banc de València, mentre que la variació negativa respecte al 2012 en el benefici després d'impostos, que cau de 789,5 a 420,1 milions d'euros, recull l'impacte de la cessió en reassegurança del negoci de vida-risc individual a Berkshire Hathaway en aquest exercici.

VidaCaixa s'ha mantingut fidel als trets que la caracteritzen, amb una àmplia oferta comercial, una estricta gestió del risc i un acompliment alineat amb els seus valors: confiança, qualitat i dinamisme.





12

Compromisos i
pròxims reptes



Els reptes, classificats per grups d'interès, recullen el compromís de VidaCaixa amb les necessitats dels seus clients, empleats, societat i medi ambient.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
CLIENTS / Lideratge en gestió sostenible de les inversions, solvència i control de risc			
Avançar en el control i la gestió del risc complint les noves normatives (Solvència II) i participant en estudis d'impacte i iniciatives sectorials voluntàries.		S'ha culminat el procés de desenvolupament i aprovació del text de la Directiva Omnibus II –particularment amb la inclusió de la metodologia de valoració de les garanties d'estalvi a llarg termini–, fet que suposa la finalització del procés de desenvolupament normatiu del “nivell 1” de Solvència II, l'entrada en vigor del qual tindrà lloc l'1 de gener de 2016.	A nivell europeu, el 2014 s'haurà de culminar el desenvolupament normatiu del “nivell 2” de Solvència II o Reglament, el qual és especialment rellevant atès que serà d'aplicació directa sense necessitat d'aprovació. A nivell nacional, i d'acord amb les disposicions que fixi la DGAFP tenint en compte les guies confeccionades per EIOPA –el supervisor europeu–, haurà de significar el disseny i inici del desenvolupament de totes les mesures necessàries de “preparació” per a l'entrada en vigor de Solvència II el 2016, després dels dos propers anys de “transició”, entre les quals caldrà preveure l'adaptació en base a quatre elements fonamentals: Sistema de Govern, Aprovació de models interns, Avaluació de riscos i Solvència, i Reporting al supervisor.

Compromisos i pròxims reptes

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
Assistir i participar a Spainsif per generar i difondre coneixement sobre la Inversió Socialment Responsable (ISR).		S'ha participat activament en totes les sessions programades i s'ha col·laborat en la setmana ISR de Spainsif oferint una sessió de formació.	Participació en fòrums i seminaris per a la divulgació de la ISR i de la metodologia aplicada per VidaCaixa.
Progressar i avançar en l'anàlisi per detectar inversions en empreses que no responen a criteris ISR.		S'han contractat els serveis d'un proveïdor de referència en matèria ASG, que ha permès aprofundir en la ISR.	Reporting PRI sobre l'activitat 2013.

CLIENTS / Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Adequar els processos per construir una proposta de valor adient al segment de pimes i autònoms.		Implantació de projecte de millores. Adaptació de la tarifa en clients de valor.	Adaptació al segment dels processos de subscripció.
Aprofitar les sinergies comercials amb els clients de "la Caixa" per desenvolupar una oferta financeroasseguradora amb pimes i autònoms.		S'han dut a terme accions comercials amb l'objectiu de vincular operacions d'actiu a empreses amb assegurances de vida.	Divulgar l'oferta per a pimes i autònoms en el canal bancassegurador per cobrir les necessitats d'aquest segment.
Oferir nous productes de previsió i estalvi per a la jubilació.		S'han desenvolupat millores en l'oferta de productes per adequar-los a les necessitats del segment de particulars.	Continuar amb la millora de les característiques i prestacions de l'oferta actual de productes.

Compromisos i pròxims reptes

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
Desenvolupar productes estructurats en format <i>Unit Linked</i> .		S'ha desenvolupat en gran part aquest projecte, la culminació del qual es produirà el primer trimestre del 2014.	Generar oferta recurrent de producte estructurat i de productes d'alta especialització per al segment de Banca Privada.
Desenvolupar productes orientats a telemàrqueting.		S'ha implantat el pla previst de productes per a campanyes de telemàrqueting.	Continuar desenvolupant productes de telemàrqueting orientats a nous segments de clients. Dissenyar productes d'estalvi alternatius de renda i de capital, adaptats al consum de capital, i analitzar noves cobertures per a productes de risc individual.
Integració i gestió de productes d'assegurances i plans de pensions d'entitats fusionades per CaixaBank.*		Migració de la cartera de plans de pensions de Cajasol i CajaCanarias.	Consolidació del procés d'integració d'assegurances d'aquesta cartera en els processos de gestió de VidaCaixa. Integració i gestió de productes de Seguros Cajasol Vida y Pensiones i CajaCanarias Vida y Pensiones. Anàlisi i definició de funcionalitats necessàries en les aplicacions de VidaCaixa. Migració d'aquesta cartera en les aplicacions de VidaCaixa.

*Mitjançant aquest repte també es respon a la integració de la gestió de la cartera d'assegurances de vida de Banca Cívica, objectiu que apareix en l'informe anual integrat 2012.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
			Integració i gestió de productes de Seguros Cajasol Vida y Pensiones i CajaCanarias Vida y Pensiones. Integració d'aquestes carteres en els processos de gestió d'assegurances de VidaCaixa. Facilitar el procés de transacció documental a través d'expedient econòmic amb les empreses, proveïdors i mediadors.

CLIENTS / Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Finalitzar la revisió dels contractes de prestació de serveis pendents.		S'ha revisat que tots els contractes amb VidaCaixa compleixin l'art. 12 de la LOPD i el RD 1720/2007.	Adaptar els contractes de VidaCaixa als requisits del Grup CaixaBank.
Millorar els processos de controls de subscripció via telemàtica: telèfon i Línia Oberta, així com la finalització de contractes pendents.		No s'ha desenvolupat el 2013.	Desenvolupament de sistemes que permetin la subscripció a través de canals telemàtics.

Compromisos i pròxims reptes

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
Analitzar els processos <i>online</i> que presenten un nombre més gran d'abandonaments.		No s'ha desenvolupat el 2013.	No aplica.

CLIENTS / Accessibilitat als productes i serveis

Continuar millorant l'operativa dels productes.		A través de l'experiència en els contactes amb els clients finals i els empleats de les oficines, s'han gestionat 118 suggeriments en l'operativa/procediment.	La contractació de les assegurances de vida a Línia Oberta a través de l'emplenament d'un qüestionari de salut de forma telemàtica. Anàlisi de la viabilitat de projectes dirigits a la millora d'eficiència i qualitat operativa de productes i, si escau, definició i desenvolupament en l'entorn de plans de pensions i assegurances.
Millorar el servei de Contact Center per als gestors i canals d'acord amb les seves necessitats.		Desenvolupament d'un Contact Especialista durant el 2013.	Dotar de més recursos els empleats mitjançant l'assistent Contact Center.
Avançar en el projecte en curs que pretén posar a disposició dels assegurats de VidaCaixa Previsió Social el servei d'accés a la tecnologia Línia Oberta, web de "la Caixa".*		El 2013, el projecte ha avançat internament fins a la seva definició i s'ha incorporat a la planificació 2014 per al seu desenvolupament complet.	Avanç del projecte segons planificació.

*Aquest repte també respon a l'alineament del servei d'assegurances d'empresa amb els serveis actuals oferts a plans de pensions d'ocupació i productes individuals.

Compromisos i pròxims reptes

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
Desenvolupar un pla d'acció comercial amb l'objectiu de doblar usuaris en les plataformes per a <i>brokers</i> i prenedors de pòlisses col·lectives.		Finalització del pla d'acord amb els objectius marcats.	Major utilització de la plataforma e-Gestió.
Utilització d'eines de telemàrqueting com a canal de venda.		Ampliació de capitals en clients de Vida Familiar.	Obrir l'acció per a no clients de VidaCaixa. Obrir la contractació de les assegurances de vida a Línia Oberta a través de l'emplenament d'un qüestionari de salut de forma telemàtica.
CLIENTS / Satisfacció dels clients			
Mantenir i ampliar l'actual sistema d'enquestes i la millora en la percepció de la qualitat.		El 2013 s'han mantingut les mateixes enquestes, ja que es consideren adequades.	Mantenir i ampliar l'actual sistema d'enquestes i millorar la percepció de la qualitat.
Mantenir o millorar la posició en els rànquings d'estudis externs.		S'ha obtingut una valoració més alta a ADECOSE i es manté a Willis.	Mantenir o millorar la posició en els rànquings d'estudis externs.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
EMPLEATS / Formació i desenvolupament professional			
Definició del Pla de Formació amb base en el nou perímetre d'actuació de la Companyia.		S'ha potenciat la formació dels empleats en línia amb la iniciativa <i>fu[Tu]r</i> i l'assessorament a clients.	Adequar la formació als objectius estratègics de la Companyia.
Consolidar el Model de Gestió per competències actitudinals.*		S'ha aconseguit l'objectiu a través de la implementació i seguiment del model.	Continuar amb la implementació i seguiment del model de competències com a mecanisme de millora de l'acompliment dels empleats.
EMPLEATS / Diàleg, participació i comunicació			
Llançar la intranet al perímetre de VidaCaixa i AgenCaixa, com un nou canal de comunicació que garanteixi un nivell d'informació òptim i eficient del procés de comunicació.		S'ha llançat la nova intranet com a principal instrument de comunicació intern.	Potenciar l'ús intern de la intranet.
Mantenir i adaptar el QCI/QCP a la nova estructura organitzativa, com a eina de comunicació de l'estratègia i alineament de l'esforç i dedicació de les persones amb els objectius de la Companyia.		S'ha continuat potenciant el QCI/QCP com a instrument de gestió i comunicació de l'estratègia als empleats.	Continuar amb la utilització del QCI/QCP en la comunicació de l'estratègia i l'alineament dels empleats amb els objectius de l'organització.

*A través d'aquest repte es respon a la consolidació del model de gestió de competències i retenció del talent, objectiu que apareix en l'informe anual integrat 2012.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
EMPLEATS / Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials			
Mantenir el sistema de compensació total, que inclou la retribució fixa, variable i beneficis socials.		S'ha mantingut el sistema de compensació vigent des de fa anys.	Mantenir l'actual sistema com a oferta de valor per als empleats.
EMPLEATS / Compromís amb l'ocupació de qualitat			
Identificar i retenir el talent i recursos necessaris per garantir el projecte de VidaCaixa.		Definició del projecte de VidaCaixa i potenciació de l'oferta de valor per captar i retenir talent, basada en set pilars.	Continuar i potenciar l'estratègia de captació i retenció de talent.
Mantenir, en l'actual entorn de crisi econòmica, el repte del desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.		S'ha complert el repte tant en desenvolupament del negoci com en l'estabilitat i consolidació de la plantilla.	Manteniment d'aquest objectiu per al futur.
EMPLEATS / Compromís amb els drets laborals			
Mantenir l'aplicació gradual de l'acord laboral.		S'ha aplicat totalment l'acord laboral.	No es proposen nous reptes per al 2014 perquè es dona per tancat.
Realitzar activitats de prevenció de riscos laborals d'acord amb allò que s'estableix legalment.		S'han dut a terme les activitats previstes per garantir la seguretat i el benestar al lloc de treball.	Continuar amb l'aplicació de les mesures establertes en el pla de prevenció de riscos laborals.
Implantar el pla d'igualtat.		Aprovació i comunicació del pla d'igualtat a tota la plantilla.	Assegurar el compliment del pla d'igualtat.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
EMPLEATS / Cultura a favor de la Innovació			
Seguiment de la implementació del Codi Ètic i del canal de denúncies.		S'ha dissenyat el nou Codi Ètic i el canal de consultes i denúncies.	Implementació del Codi Ètic i del canal de denúncies.
Potenciar la intranet com a espai per a la innovació i la participació.		S'ha millorat Innova+ a través de mecanismes de dinamització per a la participació dels empleats. S'han dut a terme campanyes d'idees tant per a empleats de VidaCaixa com de CaixaBank.	Continuar treballant com aquest any pel que fa a la dinamització amb la publicació d'Innopill, Innowaw i el disseny de Debats o Reptes.
Dur a terme el Model d'Eficiència de manera que sigui una palanca en la recerca i anàlisi d'aquelles activitats que són susceptibles d'optimitzar i obtenir una millora en la ràtio d'eficiència.		S'ha consolidat el model d'eficiència dins de la Companyia i s'ha obtingut i efectuat una primera anàlisi general de les activitats del TOP 10 pel que respecta a costos.	Ampliar el model d'eficiència, vinculant a més indicadors de negoci. Dur a terme projectes per a la recerca de bosses d'eficiència. Incorporar en el QCI específic de totes les unitats organitzatives un indicador particularitzat que sigui representatiu de l'eficiència de la unitat.
EMPLEATS / Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats			
Mantenir la certificació EFR.		S'ha procedit a la recertificació del model EFR.	Mantenir la certificació EFR.
Consolidar el model de treball de Best Place to Work en el marc de "El nostre Projecte VidaCaixa".		Mantenir les línies establertes pel model Best Place to Work.	Realització d'enquesta al final del 2014.
 1. Repte no iniciat  2. Repte en estat inicial  3. Repte amb compliment parcial  4. Repte en procés de finalització  5. Repte complert			

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
MEDI AMBIENT / Estratègia i gestió de l'impacte ambiental			
Iniciar la definició d'una política mediambiental aprovada per la direcció i transmesa a la plantilla.		Es manté la política definida per VidaCaixa.	Es desestima actualització el 2014.
Implementar la Responsabilitat Social Corporativa en la contractació de proveïdors.		S'han definit les accions per al 2014.	Revisar clausulat dels contractes amb relació als criteris ASG.
Impulsar les accions de comunicació accessible a nivell intern per difondre bones pràctiques ambientals i facilitar informació sobre els consums.		S'ha definit el pla de sensibilització per al 2014.	Desenvolupament de continguts per a la seva difusió interna. Realització d'activitats o esdeveniments relacionats amb la sensibilitat mediambiental.

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
SOCIETAT / La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió			
Continuar investigant, amb organitzacions universitàries referents, temes relacionats amb la previsió i l'assegurament.		Inici de col·laboració amb diverses organitzacions.	Conclusions de les investigacions.
Prosseguir amb l'organització dels fòrums de comissions de control i altres jornades de formació.		S'ha organitzat el sisè Fòrum i s'han dut a terme dues sessions de formació per a comissions de control.	Organitzar el setè Fòrum i un Programa de Formació per a Comissions de Control amb quatre sessions.
Comunicació de l'estratègia de <i>fu[Tu]r</i> als assegurats de col·lectius.		S'han desenvolupat diverses iniciatives de comunicació.	A través de noves iniciatives, com per exemple l'elaboració d'un pack de benvinguda.
Manteniment del lideratge en previsió social.		S'han desenvolupat múltiples iniciatives per posicionar VidaCaixa com a referent de la previsió complementària en el mercat. S'han continuat millorant els processos de gestió i comunicació amb els clients del segment d'empreses i col·lectius.	Desenvolupament d'accions relacionals com el Fòrum de Comissions de Control, jornades de reforma de les pensions i plans de reestructuració i esdeveniments amb mediadors. Millora de la gestió, informació i comunicacions a assegurats i partícips. Millora d'operatives concretes a través de Línia Oberta de "la Caixa". Millora de la gestió amb canals i <i>brokers</i> i potenciació de l'eina e-Gestió.

 1. Repte no iniciat

 2. Repte en estat inicial

 3. Repte amb compliment parcial

 4. Repte en procés de finalització

 5. Repte complert

Reptes 2013	Grau de compliment	Resposta / actuacions 2013	Reptes per al 2014
SOCIETAT / Presència de la Companyia a la societat			
Continuar amb la potenciació de Retorn com a instrument per canalitzar la participació dels empleats.		S'han continuat potenciant les activitats dels empleats a favor de la societat.	Continuar apostant per Retorn i potenciant-lo com a mecanisme d'acció social dels empleats.

Índex d'annexos

- 0.1 Cobertura i abast, Diàleg amb els grups d'interès i Materialitat
- 0.2 Taules d'indicadors GRI G3.1 i Pacte Mundial de Nacions Unides
- 2.1 Dades de contacte de VidaCaixa
- 2.2 Història de VidaCaixa
- 4.1 Principals riscos identificats per VidaCaixa
- 8.1 Un equip en xifres
- 8.2 Programa Retorn. Què hem fet el 2013
- 10.1 Campanyes per a particulars 2013
- 10.2 Campanya per a pimes i autònoms 2013
- 10.3 Excel·lent qualitat de servei

Per a més informació

VidaCaixa

Juan Gris, 20-26. 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 realitzar qualsevol consulta sobre aquest Informe, posem a la seva disposició l'adreça següent: informeanual@vidacaixa.es