

2012

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 Grup, sobre la seva capacitat per generar valor per als seus grups d'interès.

El present Informe correspon a VidaCaixa Grup, amb un perímetre de consolidació en funció de la naturalesa de la informació facilitada.

Convé tenir en compte que aquest informe cobreix un perímetre diferent del de l'any anterior, pel fet que el 2012 la companyia ha dut a terme un procés de segregació dels seus serveis compartits, així com

una reassignació dels empleats d'oficines pròpies que han passat a ser considerats com a empleats de SegurCaixa Adeslas.

Totes les dades i actuacions reportats en aquest informe es refereixen a VidaCaixa Grup. La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats de l'exercici 2012 de VidaCaixa Grup. Aquests comptes anuals i l'informe de gestió consolidat, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 2 d'abril de 2013, 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](#)

Índex

1. Carta del President	4
2. VidaCaixa el 2012	6
Dades més rellevants	
Què és VidaCaixa	
Estructura accionarial	
Model de negoci	
Principals fites el 2012	
3. Un negoci alineat amb la sostenibilitat	23
Evolució de l'entorn i del sector	
Govern corporatiu	
Control del risc i solvència	
Gestió de les inversions	
4. Elements clau de la gestió	61
Principals eixos d'actuació	
Un equip de professionals alineat amb el projecte	
Excel·lència operacional	
Clients fidels	
5. Generació de valor	125
Excel·lents resultats 2012	
Lideratge i increment de les quotes de mercat	
Excel·lent comportament del negoci ordinari, creixement rendible i sostenible	
Principals ràtios de gestió	
6. Propers reptes	140
Annexos	147

Carta del president

L'any 2012 va ser un exercici molt intens per a VidaCaixa en el qual, malgrat el difícil context econòmic, més de tres milions de clients van dipositar la seva confiança en la nostra companyia, i això és una cosa de la qual ens sentim especialment orgullosos.

Del 2012 m'agradaria destacar com a fets rellevants la integració del negoci assegurador i de previsió de Banca Cívica –que finalitzarà al llarg del 2013–, l'operació de reassegurança de la cartera de vida-risc individual amb Berkshire Hathaway i la reordenació de les estructures organitzatives de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas.

Durant l'exercici, vam gestionar un volum de recursos de gairebé 44.000 milions d'euros, un 9,8% més que l'any anterior, i el conjunt d'aportacions a plans de pensions i primes d'assegurances de vida ha pujat a 6.030 milions d'euros.

L'enfocament estratègic de VidaCaixa, basat en l'assessorament dels clients amb un servei personalitzat i de màxima qualitat, així com en la innovació a través del desenvolupament de nous productes que donen resposta a les necessitats específiques de cada assegurat, ha constituït la base de l'èxit de la nostra entitat un any més.



Aquest dinamisme, unit a una gestió prudent del risc i al compromís de VidaCaixa a favor de la gestió sostenible i eficient de les inversions, han permès aconseguir uns resultats excel·lents, que ens han consolidat un any més com a entitat líder en previsió social complementària al nostre país.

Tots aquests èxits han estat possibles gràcies al fet que a VidaCaixa hem estat, com sempre, fidels als nostres valors: confiança, qualitat i dinamisme. Valors que

transmetem amb actuacions que ens comprometen amb tots els nostres grups d'interès: clients, accionista, empleats, medi ambient i societat.

Perquè entenem que el lideratge i la legitimitat de la companyia es guanyen compartint el valor que generem amb els nostres grups d'interès. Tot plegat des del màxim respecte i gestionant de manera responsable i sostenible. Per aquest motiu, hem ratificat la nostra adhesió als Principis del Pacte Mundial, als Principis d'Inversió Socialment Responsable de les Nacions Unides i, més recentment, a Spainsif. A més d'estar certificats com a Empresa Familiarment Responsable, contribuir a l'Aliança Empresarial a favor de la Vacunació Infantil de GAVI Alliance o promoure la implicació social dels nostres empleats.

L'any 2013 continuarà marcat per aquests compromisos amb els nostres valors i els nostres grups d'interès, i ens preocuparem, un any més, de la tranquil·litat i seguretat dels nostres clients per fer front a les seves necessitats d'estalvi i previsió.

En el present informe anual integrat, hi podran trobar la informació econòmica, social, ambiental i de govern corporatiu. Per a VidaCaixa, aquest informe és una porta oberta a la companyia, per tal que puguin conèixer els resultats de la seva gestió i la manera de treballar que ens són propis.

No voldria acabar aquesta carta sense fer esment del canvi en la direcció general de la companyia. Màrius Berenguer, que feia 42 anys que estava vinculat al Grup "la Caixa" i, des del 1997, era Director General de VidaCaixa Grup, va presentar la seva renúncia voluntària al càrrec. En nom del Consell d'Administració, vull expressar el reconeixement per la seva excel·lent tasca de lideratge, 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.

Així mateix, voldria aprofitar aquestes línies per desitjar a Antonio Trueba, nou Director General, el mateix èxit que ha tingut el seu predecessor en el càrrec. Amb el nomenament d'Antonio Trueba, fins ara Sotsdirector General Comercial de la companyia, i membre del Comitè de Direcció, es pretén donar continuïtat a l'actual projecte de VidaCaixa, i és, alhora, una ferma manifestació de confiança envers l'equip de professionals que conformen l'entitat.



Ricard Fornesa

2

VidaCaixa el 2012

Dades més rellevants

Què és VidaCaixa

Estructura accionarial

Model de negoci

Principals fites el 2012



Dades més rellevants

	2011	2012	Variació (%)
QUOTA DE MERCAT (percentatge)			
Assegurances de vida-estalvi (provisions)	17,4	19,1	1,7
Assegurances de vida-risc (primes)	10,8	12,3	1,5
Plans de pensions (drets consolidats)	16,3	16,5	0,2
Previsió social complementària (RG)	16,7	18,4	1,7
PRINCIPALS XIFRES DE NEGOCI			
Primes i aportacions (milions d'euros)	6.503	6.030	-7,3
Assegurances de vida-estalvi	4.647	4.562	-1,8
Assegurances de vida-risc	423	466	10,1
Plans de pensions	1.433	1.003	-30,1
Estalvi gestionat (milions d'euros)	39.924	43.852	9,8
Resultat net consolidat sense extraordinaris (milions d'euros)	279	339	21,2
Excés de solvència sobre mínim legal exigit (percentatge)	190	207	17
ROE recurrent ¹	15,3	14,2	-1,1
Ràtio d'eficiència ² (percentatge)	14,2	11,3	-2,9
Ràting mitjà de la cartera d'inversions	A+	A+	=

¹ Resultat atribuït recurrent / fons propis mitjans (percentatge).

² Despeses d'explotació / marge.

	2011	2012	Variació (%)
ACTIVITAT COMERCIAL			
Clients	2.943.572	3.143.015	6,8
Nivell de satisfacció global (percentatge)			
Assegurances de risc i estalvi col·lectives	95,4	95,0	-0,4
Plans de pensions col·lectius	94,4	96,9	2,4

	2012
PLANTILLA	
Empleats	656
Rotació (percentatge)	4,9
Dones sobre total plantilla (percentatge)	61
Dones a l'equip directiu (percentatge)	31

	2012
SOSTENIBILITAT	
Cartera d'inversions gestionada amb criteris ASG (percentatge)	100
Consum d'energia per empleat (GJ)	11
Consum de paper per empleat (kg)	36
Activitats de Retorn	11

Què és VidaCaixa

VidaCaixa és l'entitat líder en el negoci de previsió social complementària al nostre país, amb més de 3 milions de clients, i aglutina les assegurances de vida i plans de pensions de CaixaBank amb una quota de mercat global entre els dos instruments i en termes d'estalvi gestionat del 18,4%.

VidaCaixa està integrada en el Grup CaixaBank, l'instrument bancari de "la Caixa", que al seu torn n'és l'accionista de control. La companyia complementa el catàleg de productes financers de CaixaBank a través d'una àmplia oferta de productes d'assegurament i de previsió social.

VidaCaixa ofereix una àmplia oferta de solucions en el negoci assegurador de vida i pensions, per als seus clients particulars, pimes i autònoms i grans empreses, i per als clients de banca personal i privada de CaixaBank.

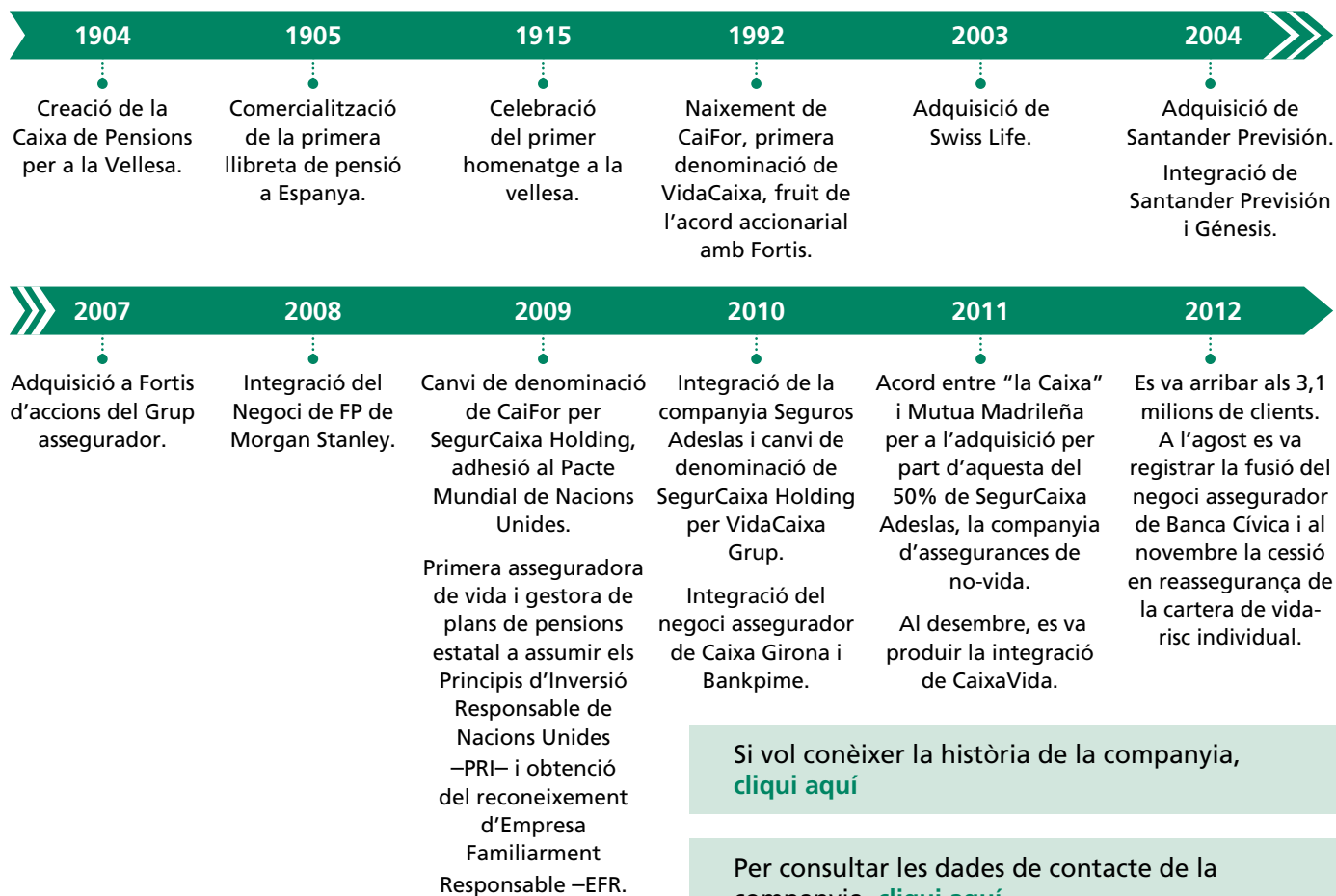
Per fer-ho, desenvolupa una estratègia comercial bancasseguradora, a través de la xarxa d'oficines de CaixaBank, que es complementa amb múltiples canals presencials –gestors comercials d'Agencia, mediadors i consultors de VidaCaixa Previsió Social– i canals directes –telèfon i Internet.

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



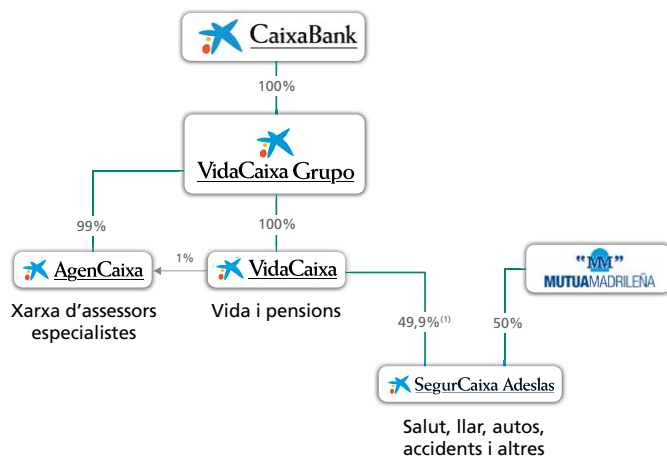
El model de gestió de VidaCaixa té en compte els aspectes socials, mediambientals, ètics i humans, tant en les seves operacions de negoci com en la seva estratègia, tot plegat sota una estreta col·laboració amb els seus grups d'interès.

VidaCaixa, una història de compromís amb l'assegurament i la previsió.



Estructura accionarial

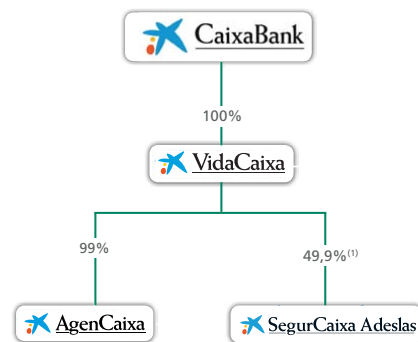
VidaCaixa, des del 1992, any en què inicia la seva activitat, pren el testimoni de “la Caixa”, l’activitat asseguradora i de previsió de la qual forma part de la seva missió fundacional, des de fa més de 100 anys. Actualment, VidaCaixa treballa amb l’aspiració d’oferir el millor servei assegurador a Espanya. En aquest sentit, la companyia desenvolupa la seva activitat a través de les societats VidaCaixa i AgenCaixa, i participa com a accionista rellevant en el capital de SegurCaixa Adeslas amb un 49,9%. SegurCaixa Adeslas, així mateix, està participada en un 50% per Mutua Madrileña.



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

Racionalització de l'estructura organitzativa

Durant la primera part del 2013 s'ha emprès, per part de VidaCaixa, l'absorció de VidaCaixa Grup, un procés que racionalitza l'estructura organitzativa.



Per a més informació sobre el canvi accionarial i la reestructuració, consulti l'apartat “**Govern corporatiu**”

CaixaBank, líder en el mercat espanyol

CaixaBank és el líder de la banca minorista a Espanya, un grup financer integrat amb activitat asseguradora, inversions en bancs internacionals i participacions en empreses solvents del sector serveis. És l'únic accionista de VidaCaixa, el seu grup assegurador.

CaixaBank fonamenta la seva fortalesa financera en una gestió prudent dels riscos i en la seva capacitat de generar resultats recurrents, i comparteix amb el seu accionista de referència, "la Caixa", el compromís amb les persones i amb el progrés de la societat.

CaixaBank manté com a reptes principals i raó de ser:

- Donar resposta a les expectatives dels clients.
- Ser rendibles per als accionistes.
- Impulsar la motivació i el desenvolupament professional de l'equip.

- Romandre prop de la societat i els seus problemes.

El 2012, l'entitat ha reforçat el seu lideratge com a primera entitat financera a Espanya, després de la integració de Banca Cívica, amb 12,9 milions de clients i uns actius de 348.294 milions d'euros (+28,8% el 2012). El passat 28 de febrer de 2013 es va formalitzar l'adquisició de la participació del 98,9% del Banc de València pertanyent al Fons de Reestructuració i Ordenació Bancària (FROB).

En un entorn exigent, la solidesa del negoci de CaixaBank li ha permès obtenir uns ingressos que arriben als 6.737 milions d'euros (marge brut) i un marge d'explotació de 3.171 milions d'euros. Així mateix, ha finalitzat l'exercici amb un volum de negoci de 512.017 milions d'euros (+19,8%), uns recursos totals de 288.568 milions d'euros (+19,6%) i una cartera de crèdits de 223.449 milions d'euros (+20,1%).

Grup bancari i assegurador



Bancs internacionals



Participacions industrials



Un de cada quatre clients de banca a Espanya és client de CaixaBank

Reforçament del lideratge en el mercat espanyol

La gran fortalesa comercial del Grup, amb 32.625 empleats, la xarxa més extensa del sistema financer espanyol, amb 6.342 oficines i 9.696 caixers, i el lideratge en banca *online*, a través de Línia Oberta (amb 8,5 milions de clients), i en banca electrònica (12,8 milions de targetes) han permès a CaixaBank presentar un creixement del negoci i de l'activitat comercial equilibrat i de qualitat.

El 2012 s'han aconseguit importants augments de les quotes de mercat dels principals productes i serveis del negoci bancari minorista. La quota de mercat del total de crèdit puja al 14,1% del sistema i la del total de dipòsits al 12,5%, amb augments superiors als 300 punts bàsics respecte a 31 de desembre de 2011.

Resultats

El resultat atribuït de CaixaBank ha pujat a 230 milions d'euros (-78,2%), després de comptabilitzar elevades dotacions i sanejaments que augmenten la solidesa del balanç.

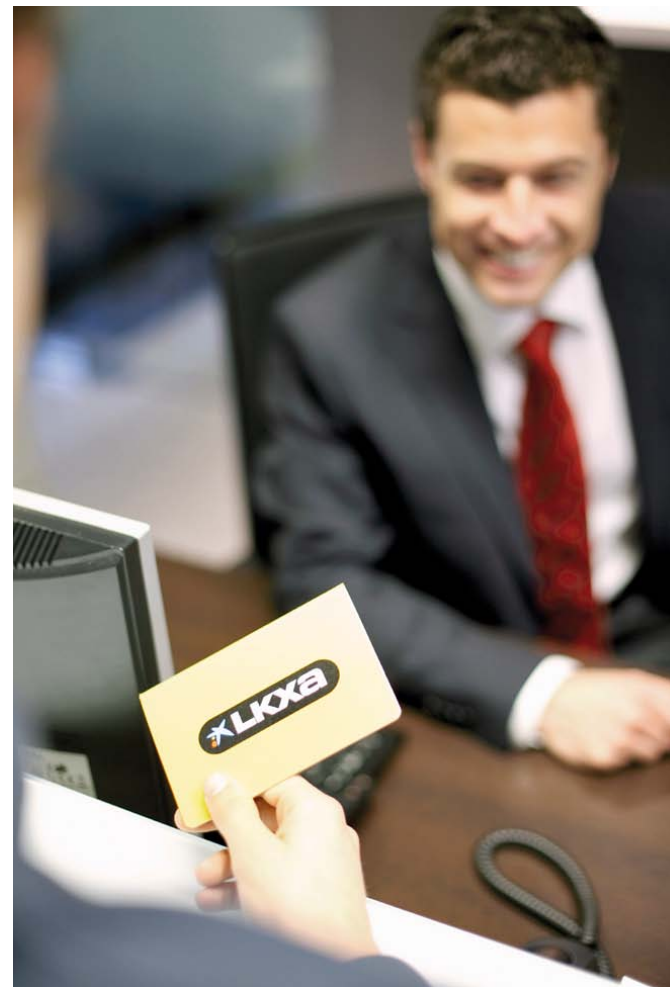
En un context financer i econòmic marcat pel deteriorament de la confiança dels mercats envers Espanya i el seu sistema financer, CaixaBank ha demostrat la seva capacitat de generació de resultats, amb un marge d'explotació que es manté estable i assoleix els 3.171 milions d'euros, un 0,1% més, i que augmenta fins a l'11,3% en la comparativa anual aïllant-ne l'efecte dels ingressos extraordinaris d'assegurances el 2011.



Aquesta sostinguda capacitat de generar ingressos permet el registre d'importants dotacions, 5.749 milions d'euros l'any 2012 (3.636 milions per cobrir els Reials Decrets Lleis RDL 2/2012 i RDL 18/2012, i 2.113 de dotacions ordinàries). Un volum que, juntament amb els 4.550 milions d'euros d'ajustaments de valoració contra fons propis realitzats sobre la cartera creditícia i d'immobles de Banca Cívica per a la seva posada a valor raonable, situen el total de sanejaments realitzats en 10.299 milions d'euros, una xifra molt superior als 2.557 milions realitzats l'any anterior.

A 31 de març de 2013, CaixaBank compleix el 100% dels requisits addicionals de provisió exigits pels Reials Decrets Lleis.

Per cobrir les necessitats de Banca Cívica ja es van efectuar sanejaments contra fons propis quan es van realitzar ajustaments de valoració per 3.668 milions de la cartera creditícia i 882 milions per a immobles, amb un total de 4.550 milions d'euros.



Una estructura de capital sòlida i un excel·lent nivell de liquiditat

A 31 de desembre de 2012, el Core Capital a Basilea II se situava en l'11,0%, amb un superàvit de capital de 5.745 milions d'euros. Addicionalment, la ràtio Core Tier 1, definida amb criteris de l'EBA, era del 10,4%.

Els recursos propis computables de CaixaBank han pujat a 18.641 milions d'euros, 1.060 milions més que el desembre del 2011 (+6,0%), tot i haver registrat la totalitat de les dotacions exigides pel RDL

2/2012 i parcialment les del RDL 18/2012. L'excedent de recursos propis computables ha arribat als 5.745 milions.

Els resultats de les proves de resistència del sistema bancari espanyol, supervisades per les autoritats espanyoles i les principals institucions europees, han confirmat la solidesa patrimonial del Grup, tot posicionant CaixaBank com una de les entitats amb millors nivells de solvència, amb un excedent de capital sobre el mínim exigint de 5.720 milions d'euros en l'escenari advers (desembre 2014).

CaixaBank és una de les entitats amb millors nivells de solvència del sistema bancari espanyol





Gestió del risc

La liquiditat, un element clau en l'estratègia de l'entitat, arriba als 53.092 milions d'euros (15,2% del total d'actius). Creix en 32.144 milions d'euros respecte al 2011 gràcies a una gestió conservadora i activa de les fonts de finançament, orientada a optimitzar els actius líquids del balanç, de manera que millora l'estructura de finançament i es redueix la dependència dels mercats majoristes.

Els venciments pendents dels mercats majoristes per al pròxim exercici pugen a 7.334 milions d'euros. L'elevada posició de liquiditat permet afrontar-los amb una gran tranquil·litat, la qual cosa proporciona una forta estabilitat, i posa de manifest el gran sentit d'anticipació del Grup.

La ràtio de morositat (8,62%) s'ha mantingut per sota de la mitjana del sector (10,44%, després del traspàs dels actius problemàtics de les entitats nacionalitzades a la Sareb). Així mateix, les provisions de la cartera creditícia augmenten fins als 12.071 milions d'euros. La ràtio de cobertura puja al 60% (142% amb garanties hipotecàries).

La cartera d'immobles adjudicats per a la venda se situa, a 31 de desembre de 2012, en 5.088 milions d'euros nets, amb una cobertura del 45%. La cobertura de sòl adjudicat arriba al 61%.

L'Obra Social "la Caixa", amb un pressupost de 500 milions d'euros

Lideratge, confiança i compromís social

CaixaBank desenvolupa la seva estratègia en línia amb els valors de lideratge, confiança i compromís social, amb l'objectiu de crear valor per als seus grups d'interès –clients, accionistes i empleats– i de contribuir al desenvolupament socioeconòmic del territori. Amb aquest objectiu, treballa en base a un sistema de gestió eficient i sostenible des del punt de vista econòmic, ambiental i social. L'entitat és present en

els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: DJSI, FTSE4Good i ASPI.

El seu banc social, MicroBank, creat el 2007, és l'únic banc espanyol especialitzat en microfinances. De llavors ençà, ha concedit 169.282 microcrèdits per un valor de 1.045 milions d'euros i, fins al 2012, ha contribuït a la creació o el manteniment de més de 78.400 llocs de treball.



CaixaBank contribueix a l'Obra Social "la Caixa" i participa en la difusió i aplicació dels seus programes, entre els quals es troba el programa Incorpora, que promou la inserció laboral de persones amb dificultats especials per accedir a una feina i en risc d'exclusió social. CaixaBank, a través de la seva xarxa territorial, detecta oportunitats de contractació per a aquestes persones. Des de l'any 2006, i amb la col·laboració de 22.036 empreses, s'han aconseguit 53.133 llocs de treball.

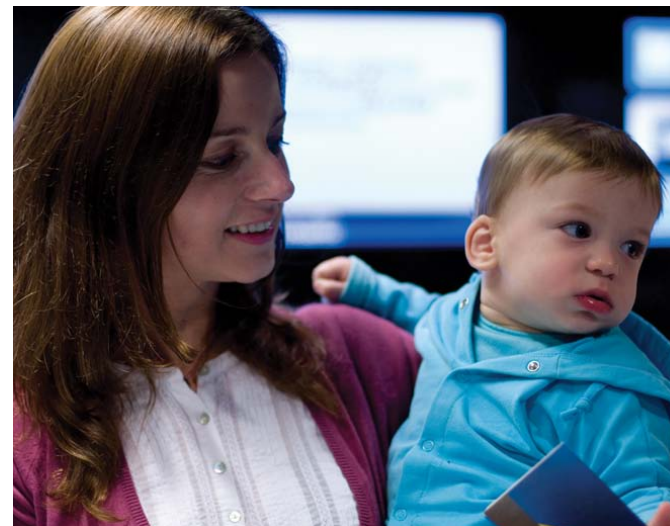
Malgrat les dificultats, el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" es mantindrà durant el 2013 en 500 milions d'euros, la mateixa xifra pressupostada en els 5 anys precedents. Aquesta quantitat situa l'Obra Social "la Caixa" com la primera fundació privada d'Espanya i una de les més importants del món.

Un any més, la prioritat serà l'atenció a les principals preocupacions i problemes dels ciutadans. En aquest sentit, 334 milions d'euros es destinaran al desenvolupament de programes socials i assistencials (67% de la inversió); 67,1 milions, a iniciatives científiques i mediambientals; 64,3 milions, a activitats culturals, i 34,6 milions d'euros, a projectes educatius i de recerca.

Al voltant d'aquests, l'Obra Social continua impulsant projectes dirigits a la superació de la pobresa i de l'exclusió a Espanya, el foment de l'ocupació entre col·lectius amb dificultats, facilitar l'accés a l'habitatge, l'atenció psicosocial a persones amb malalties avançades i els seus familiars, la promoció

de l'autonomia de les persones grans, l'avanç de la recerca i del coneixement científic, la divulgació de la cultura i la conservació i millora del medi ambient, entre d'altres.

Aquest compromís amb les necessitats de la societat en la qual desenvolupa la seva activitat financera i amb el benestar de les persones, és un dels seus trets més definitoris i diferencials i adquireix una dimensió més gran en les actuals circumstàncies. El 2012, més de vuit milions de ciutadans es van beneficiar de les 42.000 iniciatives promogudes per l'Obra Social arreu d'Espanya.



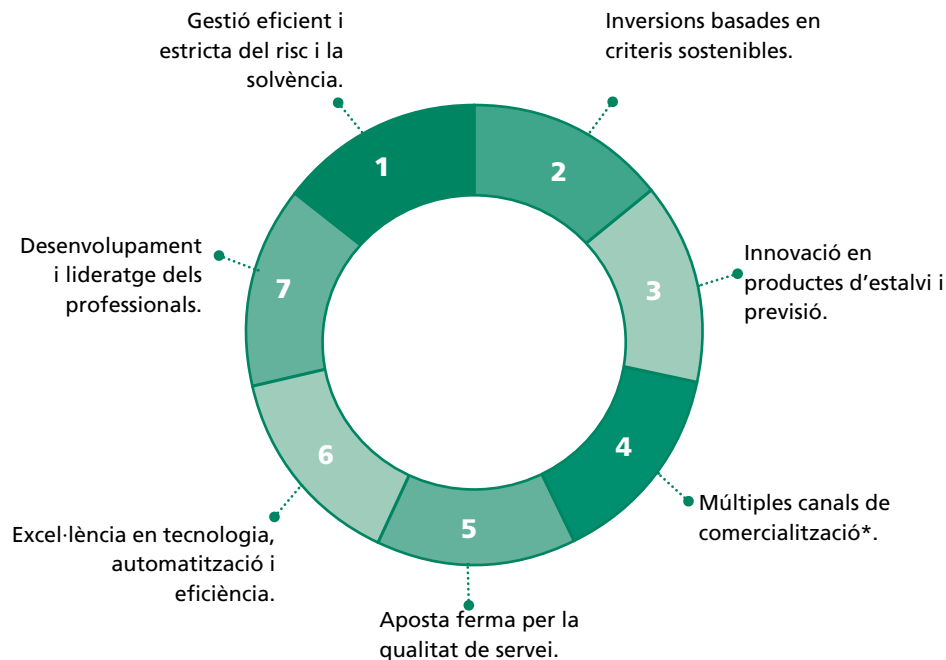
Més informació a

www.caixabank.com
obrasocial.lacaixa.es

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.

Elements clau del model de negoci de VidaCaixa



*Canal bancassegurador –oficines de CaixaBank–, canals presencials –gestors comercials d'AgenCaixa, mediadors i consultors de VidaCaixa Previsió Social– 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 en una xarxa d'oficines pròpies, assessoren els clients i comercialitzen els productes i serveis per al segment de treballadors autònoms, microempreses i pimes.



Principals fites el 2012

El 2012 han destacat tres fets importants: la integració de les carteres asseguradores i de previsió de les entitats de Banca Cívica, absorbides aquestes per CaixaBank, el contracte de reassegurança de la cartera de vida-risc individual signat amb Berkshire Hathaway, i el disseny i preparació del procés de segregació de l'estructura organitzativa amb SegurCaixa Adeslas.

Banca Cívica: integració en desenvolupament

El 2012, CaixaBank ha absorbit Banca Cívica, el grup financer que aglutinava quatre caixes d'estalvis espanyoles: Caja de Burgos, Caja Canarias, 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, passen a formar part del negoci assegurador de CaixaBank.

El procés d'integració del negoci assegurador s'allargarà fins a l'exercici 2013, i les carteres d'assegurances es distribuïran, en funció del ram, entre VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas.

VidaCaixa, el 2012, ja ha migrat l'operativa dels plans de pensions de Caja Navarra (CAN), després de l'acord de CaixaBank amb Aegon per finalitzar les aliances que tenia l'asseguradora amb Banca Cívica, i CaixaBank també ha acordat la fi de les aliances de bancassegurances amb Caser, que mantenia amb Cajasol i Caja Canarias, de manera que resta pendent acordar la fi de l'aliança d'empreses de CAN amb Zurich.

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

Banca Cívica i Pensions	Cajasol	Caja Canarias	Caja Navarra
AEGON	CASER	CASER	ZURICH
Joint venture al 50% Acordat i executat en el 4T2012	Joint venture al 50% Acordat i data d'execució en el 1T2013	Joint venture al 50% Acordat i data d'execució en el 1T2013	Joint venture al 50% Pendent acord

Reassegurança de la cartera de vida-risc individual

VidaCaixa ha signat amb Berkshire Hathaway un contracte de reassegurança pel qual ha cedit la cartera de vida-risc individual vigent a 30 de setembre de 2012, més la cartera que s'ha generat durant el quart trimestre de l'any.

Aquesta operació ha posat en valor el negoci de VidaCaixa Grup, aconseguint una comissió de 600 milions d'euros, que han suposat un benefici extraordinari brut de 524 milions d'euros. Aquestes plusvàlues s'han vist reflectides en els comptes anuals del període 2012 de VidaCaixa Grup.

Aquest acord de reassegurança, que ha afectat més d'un milió i mig de pòlisses, no ha tingut cap impacte en els clients assegurats, ni operativament ni a nivell comercial, ja que la cartera es continua gestionant des de VidaCaixa.

El contracte queda limitat a la cartera de vida-risc individual i no suposa cap compromís amb relació a la distribució comercial.

Berkshire Hathaway Life Insurance of Nebraska és la companyia asseguradora del hòlding inversor de Warren Buffett, i una de les poques asseguradores amb ràting AA+, la qual cosa demostra la solvència i seguretat de l'entitat amb la qual s'ha signat la reassegurança de la cartera de vida-risc.

Segregació de SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas i VidaCaixa han treballat en el procés de separació de l'estructura de serveis comuns que compartien. Per fer-ho utilitzaven la mateixa estructura de persones en les àrees de màrqueting, recursos humans, informàtica, comunicació i desenvolupament corporatiu, integrada per 91 persones. Des del 2013, el 60% de la plantilla segregada (55 persones) treballa per a SegurCaixa Adeslas. El 40% restant, 36 empleats, ho fan per a VidaCaixa.

VidaCaixa ha cedit la cartera de vida-risc individual a Berkshire Hathaway, una de les poques asseguradores amb ràting AA+

3

Un negoci alineat amb la sostenibilitat

Evolució de l'entorn i del sector

Govern corporatiu

Control del risc i solvència

Gestió de les inversions



Evolució de l'entorn i del sector

El repte plantejat per les perspectives demogràfiques

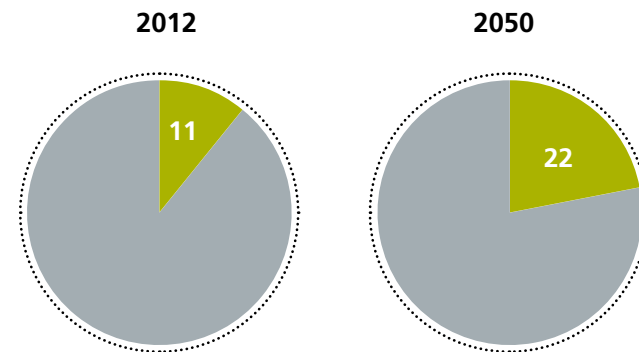
Tendència global

El canvi demogràfic i l'envelliment de la població és un fenomen que afecta la majoria de les economies desenvolupades, amb una especial incidència a Europa. N'és la prova la previsió de l'augment de la població més gran de 60 anys en els propers 40 anys.

El 2012, hi havia aproximadament 810 milions de persones amb més de 60 anys a nivell mundial, fet que representava l'11% sobre el total de la població. Les projeccions indiquen que, per al 2050, aquest segment creixerà per damunt dels 2.000 milions de persones i arribarà a un 22% del total de la població. En aquesta data, s'espera que el nombre de persones grans sigui superior per primera vegada en la història al nombre de nens de 0 a 14 anys.

El repte de l'envelliment i les seves conseqüències és especialment important a la Unió Europea. Segons la Comissió Europea, en el seu informe *Ageing Report* de l'any 2012, la ràtio de dependència (nombre de persones de 65 o més amb relació al nombre de

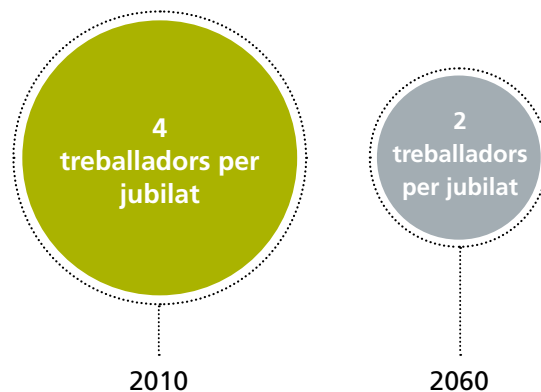
Proporció de les persones grans sobre el total de la població (percentatge)



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

persones de 20-64 anys) el 2050 serà del 50,3%, un nivell molt més alt que a la resta del món, a excepció del Japó, on s'espera que arribi al 69,6%.

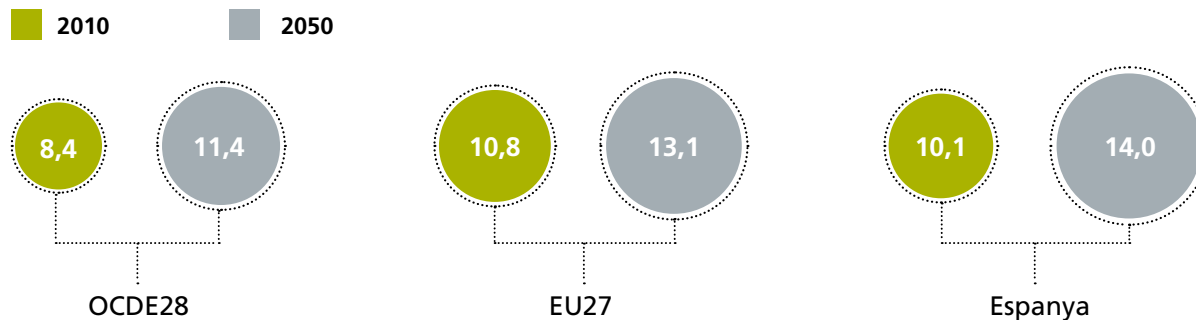
Això suposarà que la UE passarà de tenir 4 persones en edat de treballar per cada jubilat el 2010 a tenir-ne 2 per cada jubilat el 2060.

Persones en edat de treballar per cada jubilat a la UE

Aquest fenomen, comú en la major part dels països desenvolupats, és una realitat que afecta especialment Espanya. La població d'Espanya és i serà una de les més envellides d'Europa. A Espanya, segons les previsions de la Comissió Europea per al 2050, el 31,6% de la població tindrà 65 anys o més, mentre que la mitjana de la Unió Europea serà menor, ja que se situarà en un 28,7%.

Una de les implicacions de l'envelliment de la població és l'augment de la pressió sobre la sostenibilitat del sistema públic de pensions, no solament en valors absoluts sinó en el pes que representa respecte al PIB.

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

Evolució de la despesa pública de pensions sobre el PIB (percentatge)

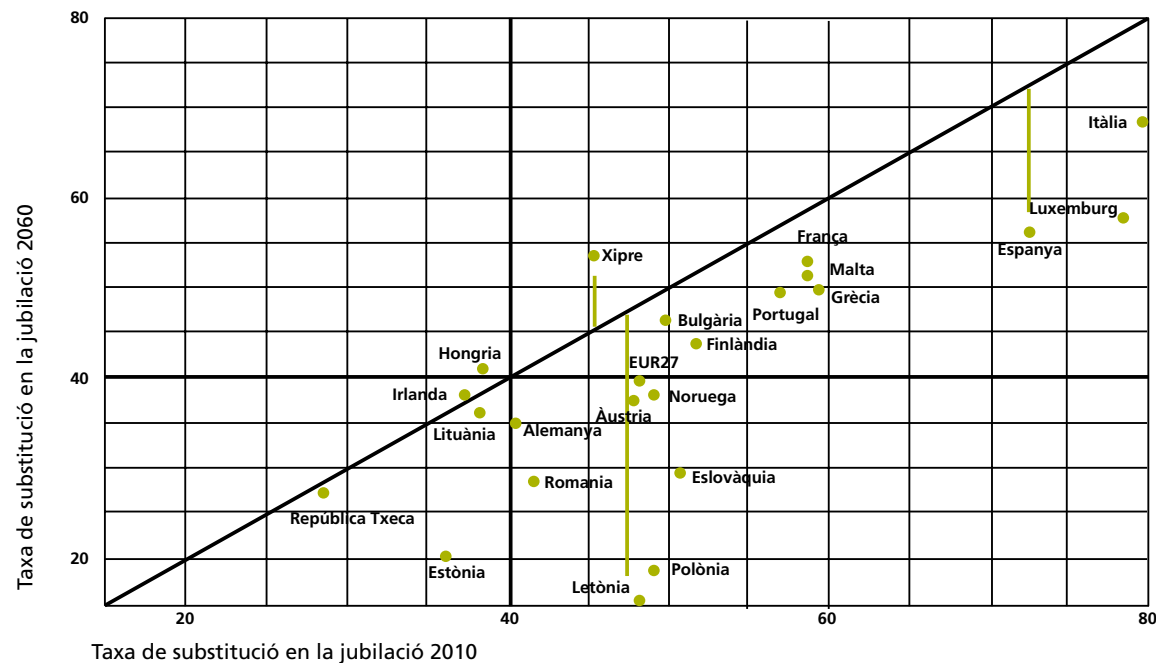
Font: Ageing Report 2012, Comissió Europea. Estadístiques de les Nacions Unides.

Disposar d'informació suficient i amb la necessària antelació és una necessitat de la ciutadania i constitueix un element imprescindible per dur a terme decisions de previsió efectives

Per pal·liar-ho, els governs de tot el món estan avaluant els models de pensions vigents i efectuant reformes. Aquestes reformes comporten en molts casos que la relació entre la prestació de jubilació del sistema públic i el darrer salari percebut –taxa de substitució– disminueixi en els pròxims anys en la majoria dels països.

Per abordar amb garanties aquest nou escenari, cal facilitar al ciutadà informació de qualitat i amb suficient antelació, així com les eines necessàries perquè pugui planificar el seu futur i generar amb prou temps l'estalvi necessari per mantenir la seva qualitat de vida en l'etapa de jubilació.

Taxa de substitució en els règims públics de pensions 2010 – 2060



Font: Organització Internacional del Treball (OIT). Conferència "The four pillars. The next 25 years", organitzada per la Geneva Association.

El cas Espanyol

A aquesta complexa problemàtica mundial i europea, s'hi afegixen els efectes d'un escenari macroeconòmic difícil per a Espanya. L'economia el 2012, després de cinc anys de dificultats, ha continuat deprimida, i la recuperació econòmica s'espera lenta.

Algunes dades econòmiques del 2012 (i previsions 2013)

- El Producte Interior Brut (PIB) s'ha situat en el -1,4%. El previst per al 2013 és també del -1,4%.
- La taxa d'atur ha arribat al 25,0%, mentre que les perspectives per al 2013 la situen en el 26,7%.
- El dèficit públic s'ha situat en el 10,6%. Per al 2013 és previst que arribi al 6,3%.
- El consum de les llars s'ha reduït el 2012 un 2,2%, i s'espera que el 2013 el decrement sigui superior i se situï en el 2,7%.

Font: Servei d'Estudis de "la Caixa".

L'estalvi generat pels ciutadans en instruments d'estalvi destinats a cobrir les necessitats de l'etapa de jubilació és insuficient. Segons les dades d'INVERCO, el 80% de l'estalvi de les famílies espanyoles està dipositat en inversions immobiliàries, mentre que l'estalvi financer de les famílies espanyoles representa el 20% de l'estalvi total, el qual assoleix un volum d'1.673.836 milions d'euros.

D'aquest 20%, únicament el 14,9% –és a dir, el 3% del total de l'estalvi de les famílies– està dipositat en instruments d'estalvi finalista per a la jubilació, és a dir, en assegurances de vida-estalvi i plans de pensions. En termes percentuals sobre el PIB, la riquesa financera de les famílies espanyoles representa el 73,9% estimat per al 2012, amb la qual cosa experimenta un descens de 26,7 punts percentuals des dels seus màxims el 2006.

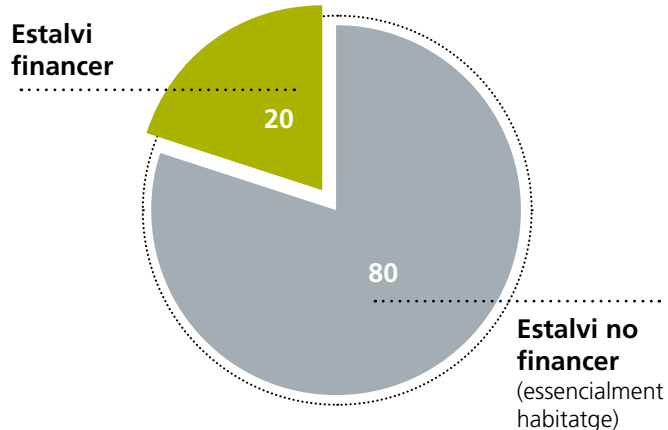
Estalvi en assegurances de vida i plans de pensions

En termes comparatius, l'estalvi mitjà generat en assegurances de vida i plans de pensions suposa avui per al ciutadà obtenir una renda mensual vitalícia de 48 €, o sigui, complementar en un 4%* la pensió mitjana de jubilació.

*% de complement de la pensió pública mitjana a data 31.12.2011 mitjançant una pensió vitalícia immediata creixent amb reversió al cònjuge del 50%, constituïda amb una prima única d'11.451 € en el moment de la jubilació.

Estalvi total de les famílies espanyoles

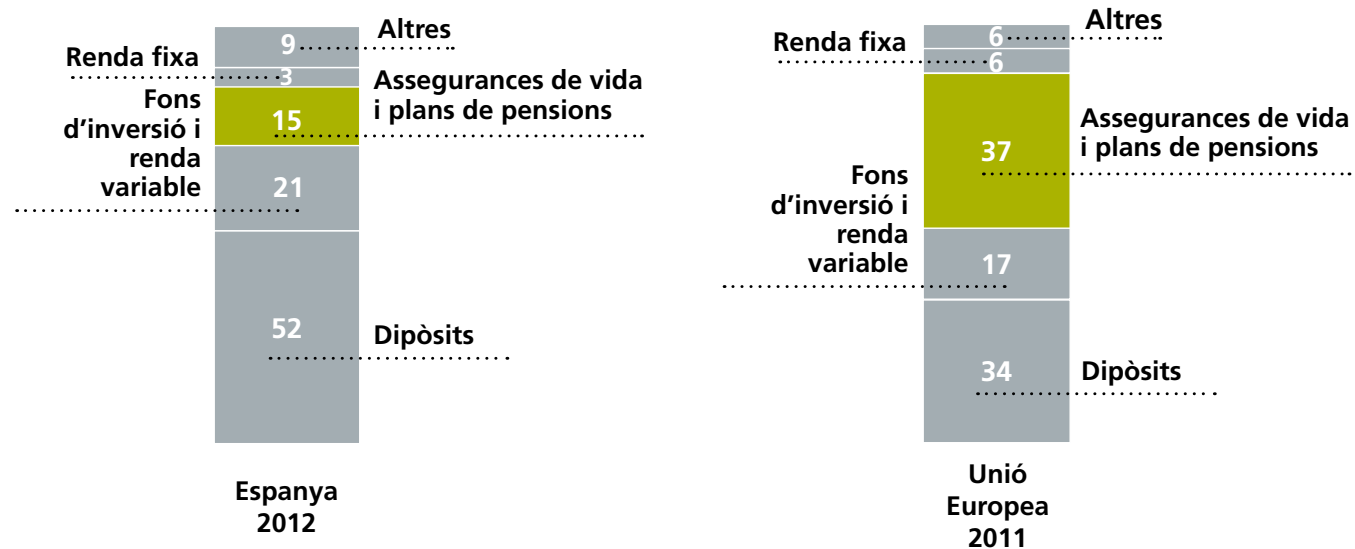
(percentatge)



Font: INVERCO.

Assegurances de vida i plans de pensions sobre el total de l'estalvi financer

(percentatge)



Finalment, el nivell d'estalvi dels espanyols continua en un nivell baix a causa de la persistència de la crisi econòmica. En aquest sentit cal destacar que, en el quart trimestre del 2012, l'estalvi brut disponible ha disminuït fins a un mínim històric del 8,1% de la renda bruta disponible. A tall d'exemple, cal destacar que l'any 2009, quan s'iniciava la crisi, el nivell d'estalvi es va situar en el 17,8%.

Prenent en consideració aquesta conjuntura i les perspectives de futur, el Govern ha posat en marxa una sèrie de reformes.

Una d'elles és afavorir la continuïtat de la vida laboral dels treballadors de més edat, aprovada en el Consell de Ministres (Reial Decret Llei 5/2013, de 15 de març). Els principals objectius de la llei són donar més rellevància a la carrera de cotització del treballador per afavorir l'aproximació de l'edat real de jubilació a l'edat legal d'accés a la jubilació, reservar la jubilació anticipada als treballadors que disposin de llargues carreres de cotització, facilitar la coexistència de salari i pensió i lluitar contra la discriminació per raó de l'edat en el mercat de treball.



Reial Decret Llei 5/2013, de 15 de març, de mesures per afavorir la continuïtat de la vida laboral dels treballadors de més edat i promoure l'envelliment actiu

Aquesta llei augmenta progressivament l'edat de jubilació, dels 63 als 65 anys, el 2027 en el cas que sigui voluntària, i dels 61 als 63 anys quan sigui forçosa. Així mateix, preveu un període mínim de cotització –per rebre la pensió en la seva totalitat– de 35 i de 33 anys, respectivament. També s'efectuen modificacions per desincentivar la jubilació anticipada, ja que incrementen les penalitzacions en termes de l'import de la pensió rebuda en les dues modalitats. Pel que fa a la jubilació parcial, possible dos anys abans de l'edat legal de jubilació, es limita al 50% la reducció màxima de jornada, si bé es permetrà arribar al 75% de reducció màxima quan el treballador de relleu sigui més jove, amb contracte indefinit i a temps complet. Finalment, la prolongació de la vida laboral obre la possibilitat de treballar, tant per compte d'altri com propi, percebent el 50 per 100 de la pensió pel que fa als individus que han sobrepassat l'edat legal de jubilació. Quan finalitza el període d'activitat, es restableix el pagament de la pensió íntegra.



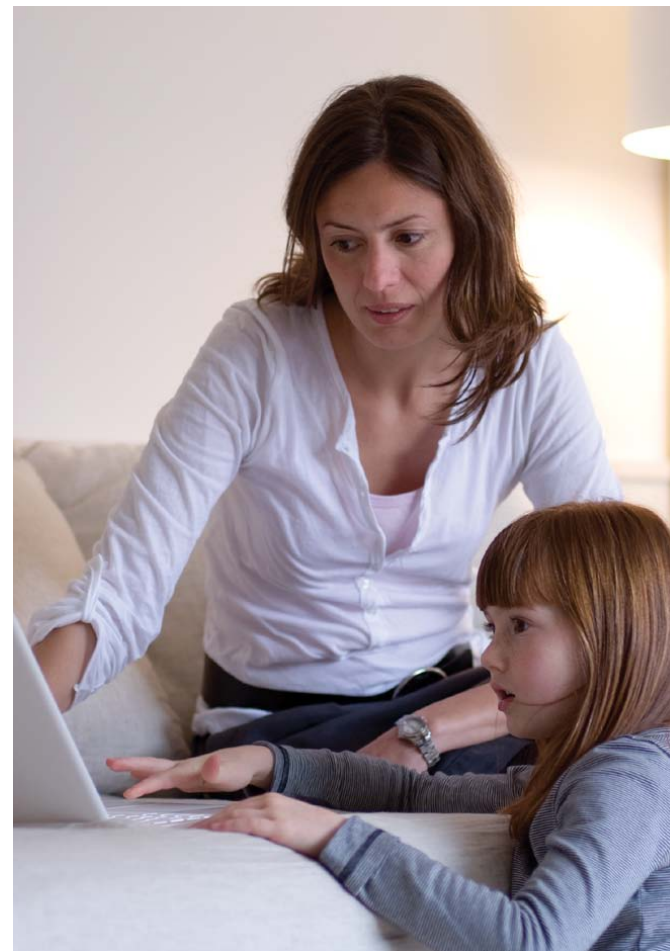
A partir del 2014 s'informarà la població més gran de 50 anys de la pensió estimada que percebrà en el moment de la seva jubilació

Per afrontar aquests canvis amb les millors garanties possibles cal impulsar mesures encaminades a incrementar la conscienciació respecte a la necessitat de planificar la jubilació, amb l'objectiu de mantenir el nivell de vida després de l'etapa laboral.

La necessitat de comunicar

A Espanya, el Govern ja ha dissenyat un seguit d'actuacions amb l'objectiu de comunicar al ciutadà la quantia prevista de la seva prestació pública. La Llei 27/2011 sobre l'actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social, ha establert com a noves obligacions el deure d'informar en les nòmines de les aportacions empresarials a la Seguretat Social i sobre el seu futur dret a la jubilació ordinària.

A més de la conscienciació, cal oferir a la ciutadania les eines i solucions adequades per canalitzar l'estalvi destinat a complementar els ingressos un cop retirats del mercat laboral. Per fer-ho, cal activar tots els instruments a l'abast de la població, i la incentivació de la col·laboració publicoprivada és una palanca de suport en aquest sentit. La indústria asseguradora es troba en condicions d'oferir solucions de garantia que ajudin a superar els reptes plantejats a través d'una oferta especialment dissenyada per a això, amb les millors garanties i les millors condicions financerofiscals.



El sector assegurador i de pensions

El sector assegurador i de pensions és un sector solvent i sostenible des del punt de vista de compliment dels compromisos adquirits i de generació de resultats a curt, mitjà i llarg termini.

Assegurança total

El sector d'assegurances que inclou els rams de vida i no-vida ha crescut a una taxa composta positiva del 0,9% en primes en els últims 5 anys de persistent crisi econòmica. El 2012, les primes totals del sector han pujat a 57.398 milions d'euros.

Assegurança de vida

L'estalvi gestionat en les assegurances de vida ha augmentat fins als 156.402 milions d'euros, xifra que representa un 1,7% més respecte al 2011. Les primes de l'assegurança de vida han arribat a un volum de 26.282 milions d'euros, tot i el decreixement del 9,0% respecte al 2011 –un dels millors anys de la història del sector– motivat per la reducció del ritme de desenvolupament de l'assegurança de vida -estalvi. Cal assenyalar que, durant els darrers 4 anys de crisi econòmica amb caigudes en els principals indicadors econòmics, l'assegurança de vida va créixer en volum de provisions a una taxa composta positiva del 2,8%.



La renda vitalícia és un instrument ideal i especialment concebut per acoblar ingrés i despesa en la jubilació

En el negoci d'assegurances de vida per a particulars, el desenvolupament que ha experimentat l'assegurança de vida-risc –és a dir, aquelles assegurances que es contracten per abonar una prestació als beneficiaris en cas de mort de l'assegurat, però que no generen un estalvi– i la seva àmplia penetració en la població, han permès assolir els més de 15 milions d'assegurats. A nivell d'assegurances d'estalvi, ha

destacat l'excel·lent evolució dels plans de previsió assegurats –PPA–, que han crescut un 28,1% respecte al 2011, mentre que les rendes vitalícies, com a instruments amb més estalvi gestionat, representen un 38,6% del negoci de vida-estalvi individual mesurat en patrimoni. Respecte al segment d'empreses, el 2012 s'ha mantingut l'atonía experimentada en els anys anteriors.

Volum de primes de l'assegurança de vida (milions d'euros)

	2009	2010	2011	2012	CAGR* 09 -12
Vida (primes)	28.119	26.337	28.872	26.682	
	5,7%	-6,2%	9,5%	-9,0%	-2,2%
Vida-estalvi (primes)	24.526	22.598	25.262	22.772	
	6,8%	-7,9%	11,8%	-9,9%	-2,4%
Vida-risc (primes)	3.593	3.779	3.610	3.511	
	-1,1%	5,2%	-4,5%	-2,7%	-0,8%
Vida (provisions)	143.791	146.646	153.860	156.402	
	5,6%	2,0%	4,9%	1,7%	2,8%

*Taxa de creixement anual composta.

Font: ICEA.

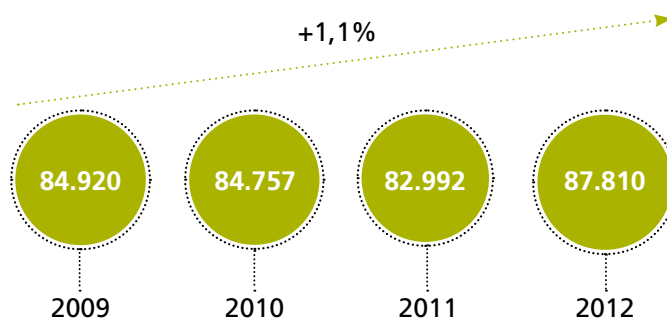
Plans de pensions

En el sector de plans de pensions es gestionen 87.810 milions d'euros en actius, un volum que s'ha mantingut pràcticament estable respecte a les xifres de l'any anterior. El volum total d'aportacions brutes a plans de pensions ha arribat als 3.929 milions d'euros, tot experimentant un decreixement respecte a l'any 2011 d'aproximadament un 20,8%.

El volum total d'estalvi s'ha mantingut constant respecte al 2011, gràcies a la positiva revaloració obtinguda per la positiva gestió i captura d'oportunitats en els mercats d'inversió.

Total patrimoni plans de pensions

(milions d'euros)



Font: INVERCO.

L'impacte en el sector assegurador de la consolidació del sector financer

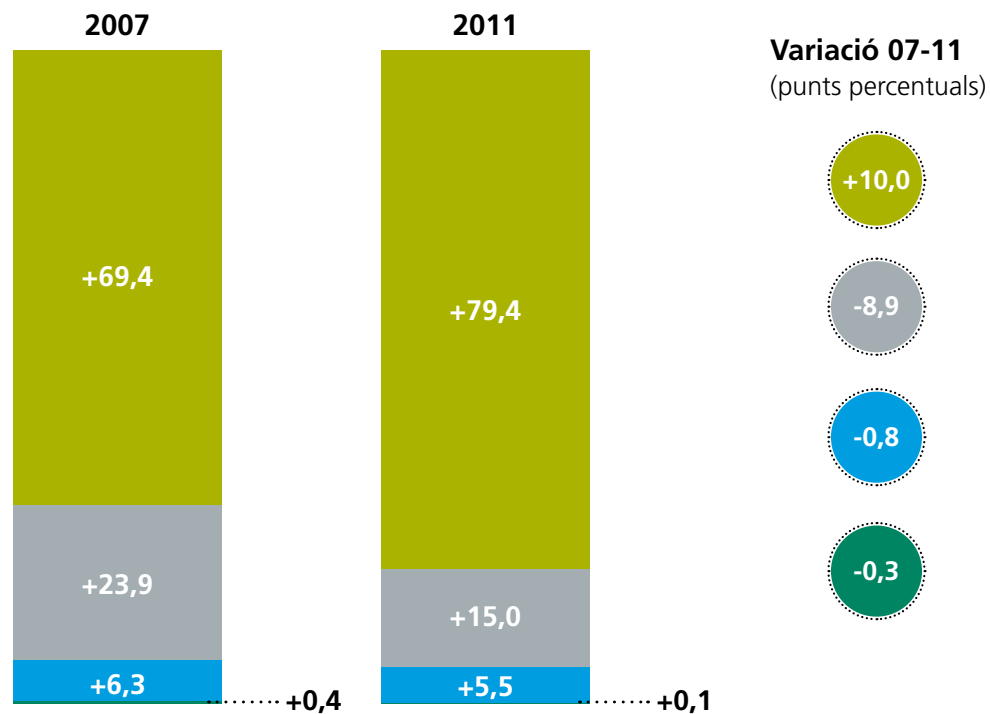
El 2012, s'ha aprovat el Reial Decret Llei sobre reforma del sistema financer, a fi de continuar millorant la confiança i la credibilitat del conjunt del sector bancari, impulsant-ne el sanejament i la consolidació. Aquest nou impuls continuarà propiciant una major integració d'entitats en el sector bancari.

Des del 2008 fins al 2012, el nombre d'oficines bancàries s'ha reduït en un 15%. D'altra banda, la xifra de treballadors ha disminuït un 14%. L'any 2012 s'ha tancat amb 55 entitats de crèdit i 19 grups bancaris; en aquesta última dada, s'hi inclouen bancs amb actius superiors als 10.000 milions d'euros el 2008 i totes les caixes.

El canal bancassegurador –és a dir, les oficines de les entitats financeres– constitueix el principal canal de distribució d'assegurances de vida i pensions i, en conseqüència, tot el que hi passi afecta el sector. A tall d'exemple, en assegurances de vida, la distribució a través d'aquest canal ha representat pràcticament el 80% del total de primes de nova producció el 2011, i és el canal que ha experimentat l'evolució més positiva des del 2007.

Distribució de les assegurances de vida per canals de comercialització

(Quotes/primes nova producció) (percentatge)



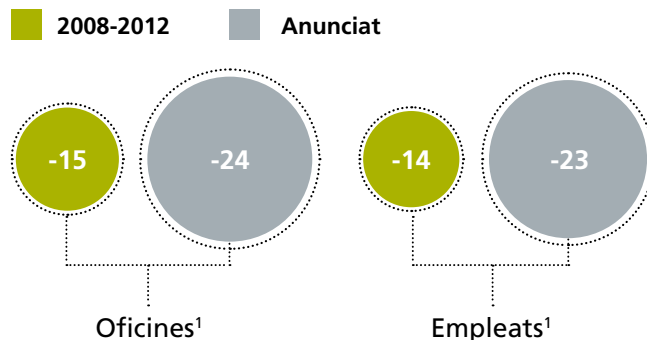
Font: ICEA.

La reordenació per concentració del sistema financer està modificant el mapa de distribució bancassegurador, amb afectació principal d'assegurança de vida i pensions, el qual està veient reduïda la capacitat instal·lada total i modificant els acords bancasseguradors existents, abans del procés de consolidació. Després de la consolidació i els ajustaments de capacitat realitzats en el sistema financer, el 2012, se situen en 14 les entitats financeres amb acords de bancassegurances en vida i pensions.

Hi ha 9 asseguradores amb acords de bancassegurances, sense incloure-hi les companyies 100% propietat de les entitats financeres. També són nou les entitats financeres amb acords de bancassegurances pendants de resoldre. El Govern ha donat un termini de dos anys als grups fusionats perquè resolguin els seus pactes d'assegurances i disposin únicament d'un sol proveïdor d'assegurances.

Reordenació en el sistema financer. Implicacions en el sector de vida i pensions

Sistema financer: consolidació i ajustament de capacitat
(percentatge)



55 entitats > 19 grups²

Sector assegurador de vida i pensions: conseqüències



¹ Entitats de Crèdit.

² Inclou bancs amb actius superiors als 10.000 milions d'euros el 2008 i totes les caixes.

³ No inclou les entitats asseguradores 100% propietat de l'entitat financera.

Font: Banc d'Espanya, Servei d'Estudis de "la Caixa" i elaboració pròpia.

Govern corporatiu

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

Les dades i continguts d'aquest informe corresponen a VidaCaixa Grup i VidaCaixa. El juny del 2013 s'ha emprès per part de VidaCaixa l'absorció de VidaCaixa Grup. Aquesta operació s'emmarca dins del procés de reestructuració que s'ha dut a terme 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 Grup ha acceptat la renúncia voluntària del Director General, Màrius Berenguer Albiac, com a Director General de l'Entitat i s'ha proposat i aprovat per unanimitat el nomenament d'Antonio Trueba de Sinéty com a nou Director General de VidaCaixa.

En la informació corresponent al Govern Corporatiu es fa referència a les dues companyies, VidaCaixa i VidaCaixa Grup, i s'indica la informació de manera específica que correspon a cadascuna de les dues empreses.



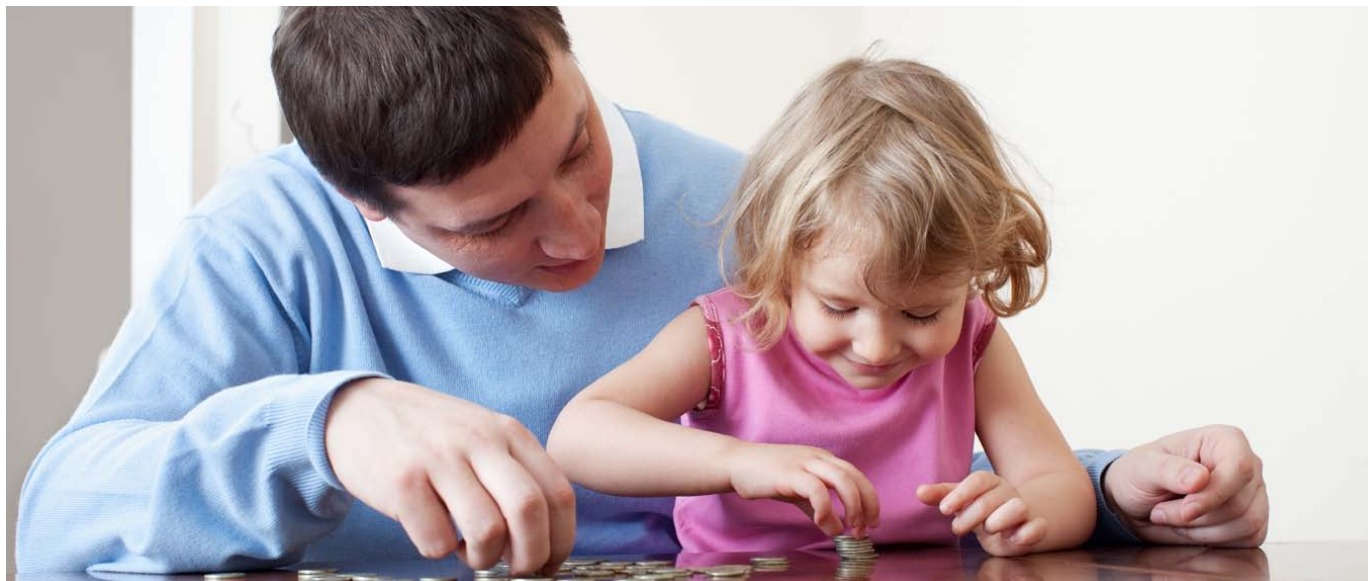
Per a més informació sobre el canvi accionarial i la reestructuració, consulti l'apartat **"Principals fites el 2012"**.

Totes dues companyies, VidaCaixa i VidaCaixa Grup, assumeixen dins la seva gestió les línies marc que estableix el Bon Govern Corporatiu del Grup "la Caixa" i també les recomanacions del Codi Unificat de Bon Govern, garantint d'aquesta manera la protecció dels interessos dels seus grups d'interès: accionista, empleats, clients, societat i medi ambient.

A més, en el cas de VidaCaixa, la companyia està adherida als Principis del Pacte Mundial, als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides i a Spainsif, amb la qual cosa s'alinea amb els criteris de

gestió responsable i sostenible més exigents que existeixen a nivell internacional. A nivell intern, tots els empleats de VidaCaixa regeixen les seves decisions i es comporten de manera alineada amb els seus valors corporatius i amb els principis que estableix el Codi Ètic de l'entitat.

Finalment, VidaCaixa elabora un Informe de Govern Corporatiu, el qual està publicat i disponible a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). Així mateix, disposa d'un apartat específic a la web de la companyia dedicat al govern corporatiu de la companyia.



Per a més informació

**Informe de Govern Corporatiu de
VidaCaixa**

Òrgans de govern i de gestió

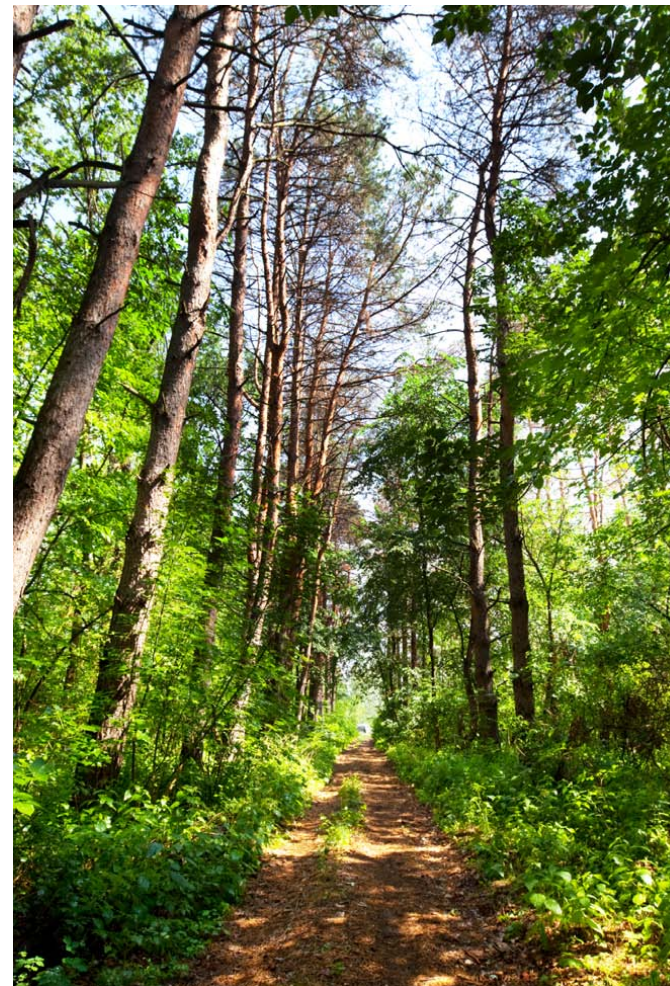
VidaCaixa és governada pel Consell d'Administració i pel comitè d'auditoria. En el cas de VidaCaixa Grup, el govern de la companyia resideix en el Consell d'Administració i en tres comissions delegades: comissió executiva, comitè d'auditoria i comissió de nomenaments i retribucions.

Consell d'Administració

Totes dues societats estan regides i administrades per un Consell d'Administració, la missió del qual 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, si el nombre d'aquests és parell, i la majoria dels seus membres, si és imparell. 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.

Per conèixer les funcions del Consell d'Administració, consulti l'**Informe de Govern Corporatiu de VidaCaixa**



VidaCaixa Grup el 2012

El Consell d'Administració de VidaCaixa Grup estava integrat per 11 Consellers

President	Ricard Fornesa Ribó
Vicepresident executiu / Conseller Delega	Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresident	Jorge Mercader Miró
Vocals	Joan Maria Nin Génova José Vilarasau Salat Manuel Raventós Negra Javier Godó Muntañola Miquel Valls Masseda Inmaculada Juan Franch Guillaume Sarkozy de Nagy-Bocsa (va cessar el 25 de febrer de 2013) Miquel Noguer Planas
Secretari	Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretària	María Blanca Zamora García

VidaCaixa el 2013

El Consell d'Administració de VidaCaixa està integrat per 5 Consellers

President	Ricard Fornesa Ribó
Consellers	Antonio Trueba de Sinéty Fernando Cánovas Atienza María del Carmen Gimeno Olmos Antonio López López
Secretari	Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretària	María Blanca Zamora García

El 2012 s'han celebrat un total de 7 reunions del Consell d'Administració de VidaCaixa Grup i 13 reunions de VidaCaixa

Comissió Executiva

VidaCaixa Grup disposa d'una Comissió Executiva, nomenada pel Consell d'Administració, que està formada per tres membres. És la mateixa Comissió Executiva qui nomena el President i hi estan delegades totes les facultats del Consell d'Administració, excepte aquelles indelegables segons la llei.

La Comissió Executiva està formada pels membres següents:

Sr. Ricard Fornesa Ribó	President
Sr. Joan M. Nin Génova	Vocal
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vocal

El 2012, la Comissió Executiva no va celebrar cap reunió.

Comitè d'Auditoria

El Comitè d'Auditoria de les dues companyies té facultades les funcions següents:

- Informar la Junta General sobre les qüestions 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.
- 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, de conformitat amb la normativa aplicable.
- 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.

El Comitè d'Auditoria està format pels membres següents:

VidaCaixa Grup el 2012

Sr. Miquel Valls Masseda	President
Sr. Manuel Raventós Negra (va cessar el 29 de novembre de 2012)	Vocal
Sr. Miquel Noguer Planas	Vocal

VidaCaixa el 2013

Sr. Antonio López López	President
Sr. Antonio Trueba de Sinéty	Vocal
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Vocal
Sr. Fernando Cánovas Atienza	Vocal

El 2012 es van celebrar dues reunions del Comitè d'Auditoria de VidaCaixa Grup i 3 reunions de VidaCaixa, i els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents, presents o representats.

Comissió de Nomenaments i Retribucions

VidaCaixa Grup, a través de la Comissió de Nomenaments i Retribucions, 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.
- Proposar al Consell d'Administració:
 - El sistema i la quantia de les retribucions dels Consellers.
 - La retribució individual dels Consellers executius i la resta de condicions dels seus contractes.
- Informar dels nomenaments i cessaments d'Alts Directius que el primer executiu proposi al Consell.
- Considerar els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell, els directius o l'accionista de la Societat.

La Comissió de Nomenaments i Retribucions de VidaCaixa Grup estava formada pels membres següents:

Sr. Ricard Fornesa Ribó	President
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vocal
Sr. Manuel Raventós Negra (va cessar el 29 de novembre de 2012)	Vocal

Al llarg del 2012 no es va celebrar cap reunió de la Comissió de Nomenaments i Retribucions.



Equip de gestió

El dia a dia de VidaCaixa és dirigit i gestionat pel comitè de direcció i els directors de cadascuna de

les àrees operatives. Cada àrea té les seves pròpies funcions, que són desenvolupades per l'ampli equip de professionals de la companyia.

Comitè de direcció

Vicepresident Executiu - Conseller Delegat	Tomás Muniesa
Director General (*)	Mario Berenguer/ Antonio Trueba
Sotsdirectors Generals (*)	Jordi Arenillas (Economicofinancera) Ernesto Moreno (Inversions) Antonio Trueba (Comercial)(*)
Director	Jesús María García (Organització i recursos humans) José Antonio Iglesias (Màrqueting i desenvolupament de segments) Carlos Lorenzo (Vendes) Josep Montañés (Oferta i Operacions)

Directors

Miquel Donoso	Tecnologia informació
May Plana	Jurídica i auditoria
Marc Puig	Vendes CaixaBank i AgenCaixa

Per a més informació

**Nota de premsa: Antonio Trueba,
nou director general de VidaCaixa
Grup**

(*) Amb data 16 de maig de 2013, Màrius Berenguer Albiac ha renunciat voluntàriament com a Director General de VidaCaixa i l'ha substituït Antonio Trueba de Sinéty, fins ara Sotsdirector General Comercial.

Compromís amb la gestió responsable

La confiança, la qualitat i el dinamisme són els valors de VidaCaixa, que inspiren els comportaments de tots els empleats de l'organització i que marquen els principis d'actuació recollits en el codi ètic de l'entitat i en els reglaments interns de conducta.

Codi ètic: valors i principis generals de conducta

El contingut del Codi Ètic de VidaCaixa es basa en els valors corporatius, que defineixen la identitat de l'organització i que es concreten en actituds i conductes ètiques respecte als grups d'interès: accionista, clients, empleats, societat i entorn ambiental. El Codi Ètic es correspon amb les línies d'actuació del Grup "la Caixa" i les de CaixaBank.

La seguretat i solvència de l'entitat, el tracte honest i el respecte a les persones, l'eficiència, el servei al client i la professionalitat, l'agilitat de resposta i la capacitat d'adaptació a les necessitats dels nostres clients, així com el compromís amb la responsabilitat social empresarial i la cura del mediambient, són atributs que defineixen, identifiquen i diferencien VidaCaixa d'altres empreses asseguradores i de previsió.

Tots i cadascun dels empleats, directius i administradors de VidaCaixa assumeixen, des de les seves funcions i responsabilitats, el Codi Ètic de l'entitat plasman en les seves actuacions la concreció dels valors corporatius.



Els principis generals de conducta i comportament previstos en el Codi Ètic plasmen els valors de la companyia aplicats en la feina diària

Per a més informació
Codi Ètic

Reglaments interns de conducta

VidaCaixa disposa de dos reglaments interns de conducta, un com a asseguradora i un altre com a gestora de fons de pensions, aplicables a tots els empleats que desenvolupen activitats relacionades amb les inversions. Tots dos reglaments han estat aprovats pel Consell d'Administració i les persones obligades per aquests signen una declaració de coneixement de les obligacions previstes en els respectius reglaments.

Els reglaments cobreixen aspectes com les operacions realitzades per compte propi de les persones subjectes, la possessió d'informació privilegiada i els conflictes d'interès.

El Consell d'Administració de VidaCaixa designa un òrgan de seguiment encarregat de vetllar pel compliment d'aquests reglaments, el qual informa el Consell d'Administració.



Control del risc i solvència

La gestió del negoci per part de VidaCaixa sempre ha tingut en compte els principis de prudència i de màxima solvència, amb l'objectiu de garantir el creixement de manera sostinguda, assegurar la fortalesa financera de la companyia i augmentar els resultats i el valor per als seus grups d'interès.

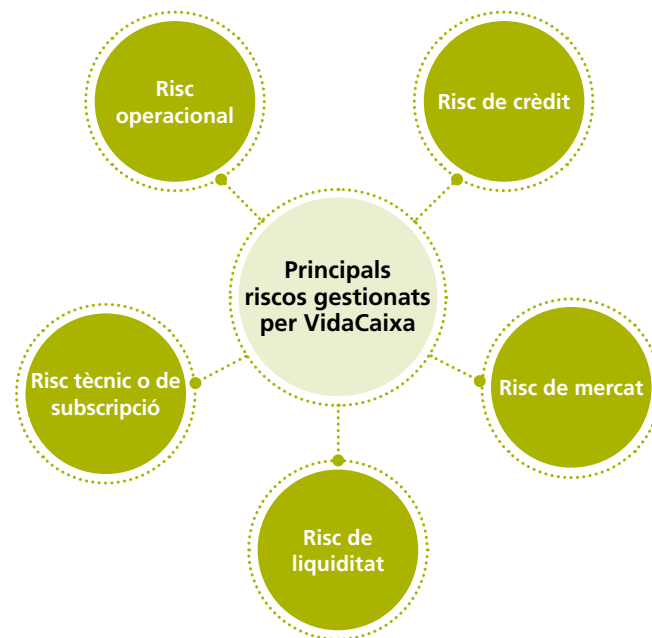
Control del risc

La gestió dels riscos propis de l'activitat asseguradora és un factor que VidaCaixa té integrat en la seva estratègia i gestió, i que li permet optimitzar la relació rendibilitat-risc a través de la identificació, mesurament i valoració dels riscos per a la seva consideració en totes les decisions de negoci.

El Consell d'Administració és el màxim òrgan que determina la política de risc de VidaCaixa, en línia amb l'actuació desenvolupada per CaixaBank, i l'alta direcció és la responsable de la seva implementació. Així mateix, cada àrea operativa de la companyia es responsabilitza de l'establiment de controls i de la gestió efectiva dels riscos associats a les seves activitats.

VidaCaixa informa periòdicament les àrees de gestió i d'auditoria de CaixaBank sobre la gestió que duu a terme del seu mapa de riscos, i efectua cada tres mesos una valoració de l'efectivitat dels controls.

Principals riscos gestionats per VidaCaixa



VidaCaixa disposa d'un sistema de control en tots els nivells de la companyia que assegura la gestió efectiva dels riscos

Descripció dels principals riscos gestionats

El primer pas per al desenvolupament d'un sistema de control intern efectiu i adequat per a la companyia consisteix a identificar, classificar i avaluar els riscos. En aquest sentit, VidaCaixa considera les següents categories de riscos:

Risc operacional: identificació constant dels riscos directes i indirectes de patir pèrdues degudes a errors en: processos interns, sistemes, recursos humans, canvis en l'entorn o frauds, atorgant una atenció molt important als riscos inherents a les inversions.

Risc de crèdit: es controla sistemàticament el risc que les contraparts no atenguin les seves obligacions de pagament, i les possibles pèrdues de valor per variacions en la seva qualitat creditícia.

Risc de liquiditat: possibilitat de no poder desinvertir en un instrument financer amb prou rapidesa sense incórrer en costos addicionals significatius, o al risc associat de no disposar de liquiditat en el moment en què cal fer front a les obligacions de pagament.

Risc tècnic o de subscripció: es controlen de manera exhaustiva els riscos tecnicoactuarials, atès que les reserves tècniques suposen la partida més significativa dels passius.

Risc de mercat: es gestiona el risc de patir pèrdues per variacions en el tipus d'interès, el tipus de canvi o el preu.

Risc reputacional, que pren en consideració la percepció que tenen els grups d'interès respecte a VidaCaixa.

■ Principals

■ Additional

Per conèixer els principals mecanismes i sistemes de control i gestió dels riscos de VidaCaixa, [cliqueu aquí](#)

Principals avanços en la gestió del risc de VidaCaixa el 2012

El 2012, VidaCaixa ha avançat en tres àmbits per millorar en la seva gestió del risc:

- L'actualització del mapa de riscos, que permet identificar i valorar tots 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.
- L'impuls de la implementació de l'eina de gestió de riscos, que facilita la documentació i l'accessibilitat de manera segura i eficient als riscos identificats i als mecanismes per controlar-los.
- La participació 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, tant sobre esborranys normatius com sobre gestió de riscos del sector, entre altres temes.



El 2012, VidaCaixa ha incrementat el marge de solvència fins a situar-lo molt per sobre del requisit legal exigít

Solvència

En el negoci de l'estalvi, assegurances de vida i plans de pensions, la solvència constitueix un factor clau per generar confiança en els clients.

VidaCaixa és fidel als principis de prudència, responsabilitat i eficàcia des de l'inici, principis que van marcar l'activitat de previsió de "la Caixa" fa més de 100 anys, i sempre ha complert els compromisos adquirits amb els seus clients.

VidaCaixa garanteix nivells de solvència per sobre dels límits legalment exigits, tot situant-se en una posició avantatjada de cara a l'entrada en vigor de la normativa de Solvència II, la qual obligarà les entitats d'estalvi i previsió a disposar de sistemes d'avaluació del nivell de capital en funció del seu perfil de risc. Els supervisors revisaran la qualitat dels procediments aplicats internament i, en cas d'insuficiència de recursos propis, podran exigir un nivell de capital superior.

A més, VidaCaixa participa activament en iniciatives que promouen la solvència entre les companyies asseguradores, entre les quals destaquen:

- 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 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 per al desenvolupament del Projecte Solvència II, on destaca la involucració 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.



VidaCaixa va ser, el 2009, la primera entitat espanyola d'assegurances i gestora de pensions adherida globalment als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI)

Gestió de les inversions

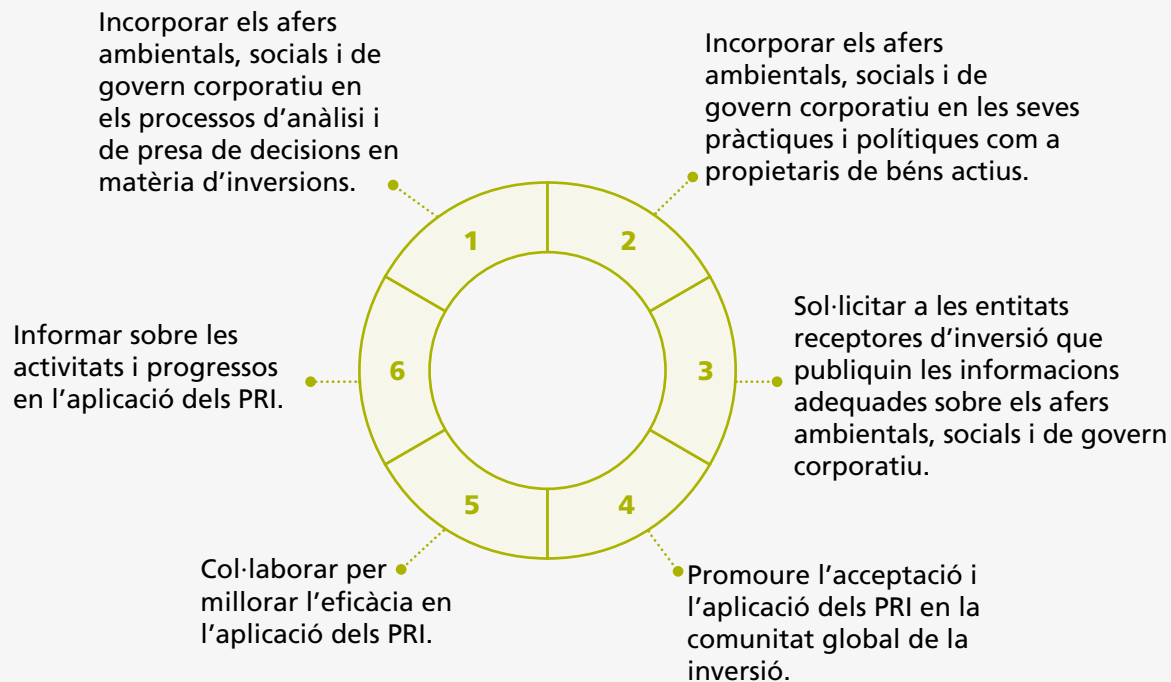
La rendibilitat econòmica no és l'únic criteri pel qual VidaCaixa gestiona les inversions. Els aspectes ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG), si bé sempre han estat presos en consideració per VidaCaixa a l'hora de triar una bona inversió, amb l'adhesió als principis del PRI han tingut una dimensió i un abast més grans, ja que s'ha aconseguit el compromís que totes les inversions realitzades per la companyia s'alineïn amb els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI).

Aquest compromís a favor d'integrar la gestió sostenible en el negoci va més enllà i es concreta en la promoció activa del PRI entre els clients, proveïdors i gestors d'inversió de VidaCaixa.



Principis per a la Inversió Responsable (PRI)

Els Principis per a la Inversió Responsable (PRI) ajuden els inversors a integrar les qüestions ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en els seus processos de presa de decisions i pràctiques de gestió d'actius, la qual cosa millora els rendiments a llarg termini per als beneficiaris.



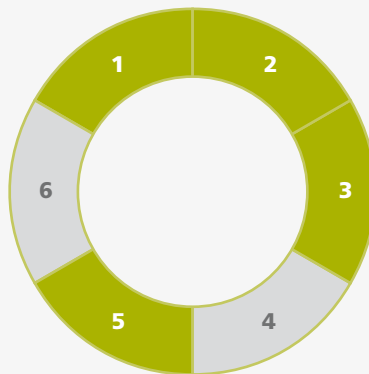
Recentment, VidaCaixa s'ha adherit a Spainsif, organització que té com a missió fomentar els criteris ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) en les polítiques d'inversió a Espanya

Per a més informació

Nota de premsa: VidaCaixa s'adhereix a Spainsif, el fòrum espanyol d'Inversió Socialment Responsable

Principals avanços en la gestió sostenible de les inversions de VidaCaixa el 2012, d'acord amb els PRI

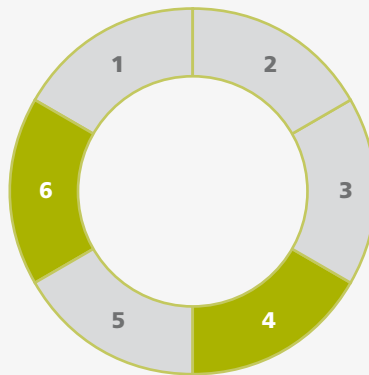
Principis 1, 2, 3 i 5:



- Tots els actius de les carteres d'inversió de VidaCaixa han estat valorats amb criteris d'inversió socialment responsable (ISR), la qual cosa suposa un pas més pel fet de considerar la ISR en el seu conjunt i no com una simple categoria d'actiu. En aquest sentit, s'ha continuat treballant per identificar les companyies l'activitat de les quals representa un baix perfil en gestió ambiental i social, compliment de drets humans i bon govern corporatiu.
- Després d'un procés de diàleg, dues de les gestores d'inversió que gestionen actius en els quals inverteix VidaCaixa han venut algunes de les posicions que mantenien en els seus fons d'inversió, a petició de VidaCaixa i en compliment dels principis del PRI. Una de les gestores va vendre el total de la posició d'una companyia del sector elèctric i l'altra es va desfer de la inversió d'una empresa del sector petroler.
- S'ha continuat perfeccionant la metodologia d'avaluació d'inversions d'acord amb els criteris ISR i s'han incorporat noves anàlisis d'àmbit internacional. Per exemple, el 2012, s'han inclòs en l'anàlisi d'inversions dels principals fons de pensions holandesos.
- S'ha creat un model d'informe per reportar a les comissions de control de plans de pensions d'ocupació, en el qual s'analitza el grau de compliment dels principis d'ISR per a cada classe d'actiu.

Principals avanços en la gestió sostenible de les inversions de VidaCaixa el 2012, d'acord amb els PRI

Principis 4 i 6:



- S'ha col·laborat amb "la Caixa" per a l'enquesta anual d'Eurosif i amb Novaster per a l'enquesta de seguiment SRI de la indústria.
- S'han dut a terme sessions d'informació i formació a clients i potencials clients del segment d'empreses i institucions públiques, per explicar com integra VidaCaixa els criteris ASG en la gestió de les seves inversions.
- S'han realitzat estudis sobre la situació de la ISR al nostre país i se n'han difós els resultats. El 2012, dins del Baròmetre de Plans d'Ocupació, es va preguntar als membres de les comissions de control sobre la importància de la ISR.

La integració de la gestió sostenible en les inversions

VidaCaixa disposa d'una metodologia pròpia, així com d'una definició de procediments avalada pel Comitè de Direcció, en les quals s'estableix un procés d'anàlisi de la inversió realitzada, tant per a inversió directa com per inversió efectuada a través de fons d'inversió.

L'objectiu d'aquesta política activa de VidaCaixa és garantir als clients i grups d'interès en general que totes les seves inversions són responsables i que compleixen criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu.



En els fons d'inversió s'han efectuat 125 actualitzacions de qüestionaris, s'han realitzat 33 nous qüestionaris i s'han consolidat i analitzat dues vegades les carteres, amb més de 3.000 empreses

Aplicació dels criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG) en el procés de gestió de fons d'inversions de VidaCaixa

En les inversions realitzades de manera indirecta a través de fons d'inversió, VidaCaixa duu a terme un seguiment mitjançant un qüestionari d'avaluació a través del qual es verifiquen els criteris ambientals, socials i de bon govern aplicats per l'equip gestor en cadascun dels fons.

En el procés de control semestral es realitza, a més, una consolidació dels títols provinents de tots els fons d'inversió per verificar si les empreses en les quals s'inverteix compleixen els criteris ambientals, socials i de bon govern, assumits per VidaCaixa.

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 prendrà pel que fa al cas. Mitjançant el procés de diàleg es pretén trobar una solució que permeti revertir la situació. Generalment, les gestores decideixen vendre, però en aquelles ocasions en què no s'ha executat l'ordre de venda, VidaCaixa ha optat per vendre la posició en el fons d'inversió.

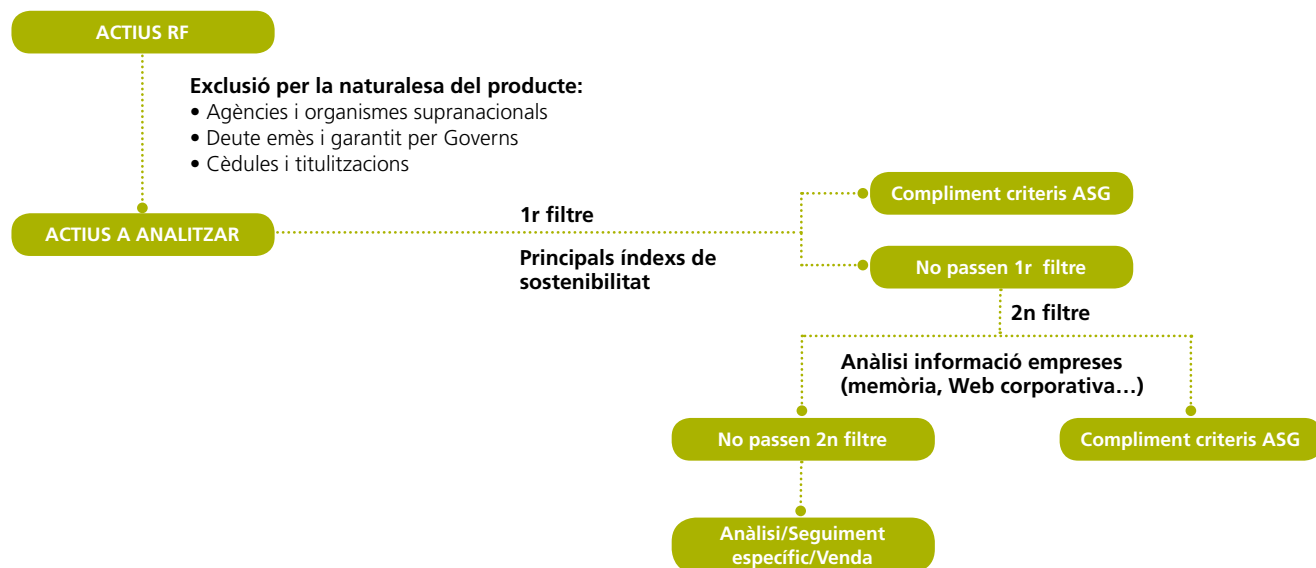
Aplicació dels criteris ambientals, socials i de bon govern (ASG) en el procés de gestió d'inversions de renda fixa

Pel que fa a les inversions de renda fixa en directe, abans d'executar la decisió d'inversió, ja sigui en mercat primari o secundari, es procedeix a analitzar si l'emissor està inclòs en algun índex de sostenibilitat. En cas afirmatiu, es considera que compleix els

PRI. En cas contrari, es procedeix a estudiar la informació generada per la pròpia empresa relativa a polítiques de sostenibilitat i les actuacions reflectides en la memòria anual.

Així mateix, aquest procés es realitza de manera semestral sobre la cartera existent, excloent de l'estudi el Deute Públic, les Cèdules i Titulitzacions Hipotecàries, a més de les Agències i Organismes Supranacionals, a causa de la naturalesa d'aquests actius.

Procediment actius de Renda Fixa



En renda fixa s'han revisat amb periodicitat semestral 302 emissors: 143 per a assegurances de vida i 159 per als fons de pensions

VidaCaixa és considerada la gestora més activa en ISR (Inversió Socialment Responsable) tant per al 67% dels qui la tenen com a gestora com per als qui treballen amb altres entitats

(Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012)

Per a més informació

Resultats del Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació

La promoció activa dels aspectes ambientals, socials i de govern corporatiu (ASG) entre clients, proveïdors i gestors d'inversió

D'acord amb el que estableixen els PRI, VidaCaixa assumeix com a propi el compromís d'estendre la promoció dels principis d'inversió responsable entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió.

VidaCaixa ha assumit des dels seus inicis un elevat compromís amb els aspectes ambientals, socials i de govern corporatiu relacionats amb la gestió i ha volgut compartir-lo amb els seus grups d'interès, ja sigui amb les comissions de control o amb els processos de diàleg amb els grups d'interès. Aquest fet reforça l'afany i l'interès de la companyia i demostra l'alineament amb les seves necessitats i expectatives.

A més, anualment, VidaCaixa reporta els èxits assolits i els nous reptes per a la millora de la gestió de les inversions d'acord amb els criteris i principis establerts per Nacions Unides en el PRI.

Reconeixements a la gestió d'inversions

Els premis rebuts al llarg de la trajectòria de la companyia són un clar reconeixement al treball de qualitat realitzat i a l'esforç per oferir al client la màxima rendibilitat possible a través d'una gestió responsable.

La inversió socialment responsable és clarament compatible amb la rendibilitat i l'aspiració a l'excel·lència. En aquest sentit, quatre de cada cinc membres d'una comissió de control consideren que els fons basats en ISR donen una rendibilitat més gran o igual que els tradicionals (segons el Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació). N'és la prova el fons de pensions d'empleats de "la Caixa", que ha aconseguit per tercer any consecutiu el premi Europeu IPE al millor fons de pensions d'Espanya, alhora que ha estat molt valorada l'aplicació, per a la seva gestió, dels principis del PRI per part de VidaCaixa.



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

VidaCaixa també ha rebut el *Premi Salmó* al millor fons de pensions de renda variable europea per PlanCaixa Selecció, atorgat per l'equip d'*Investment Research* de Allfunds Bank, i el premi al millor pla

de pensions de renda variable global del 2012 per PlanCaixa Privada Actiu Variable, atorgat per Morningstar als millors fons d'inversió i plans de pensions comercialitzats a Espanya.

Pla de Pensions dels empleats de “la Caixa”

El fons de pensions dels empleats de “la Caixa” ha obtingut per tercer any consecutiu el guardó del premi Europeu IPE al millor fons de pensions d'Espanya. Entre els factors que han influït en el reconeixement cal destacar: el fort compromís amb la inversió responsable, un rendiment ajustat per risc, una estratègia d'inversió sofisticada amb èmfasi en el control del risc, un alt nivell de diversificació i un enfocament en la responsabilitat social, que han servit tant per obtenir el premi al millor pla de pensions espanyol com per millorar els seus resultats financers.

Per a més informació

Nota de premsa: Pensions Caixa 30, gestionat per VidaCaixa, guardonat com el millor fons de pensions espanyol del 2012



Lliurament del premi Europeu IPE 2012 a Pensions Caixa 30.

4

Elements clau de la gestió

.....
Principals eixos d'actuació

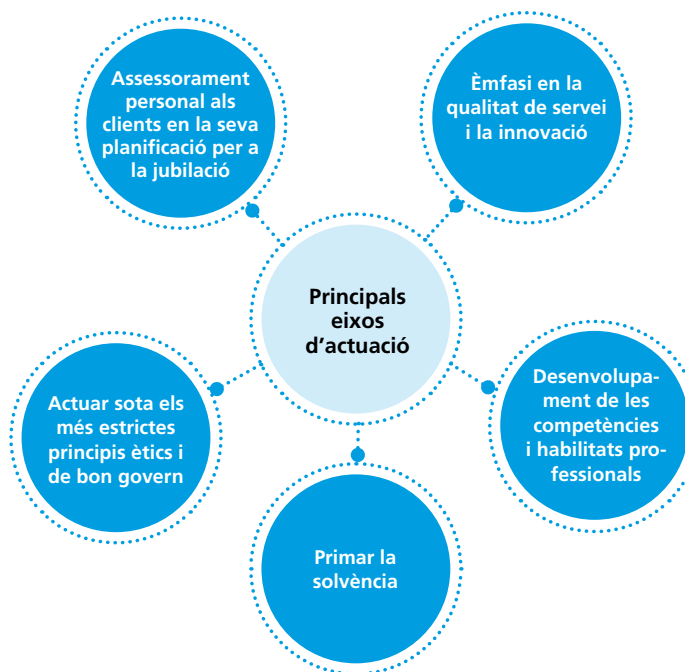
.....
Un equip de professionals alineat amb el projecte

.....
Excel·lència operacional

.....
Clients fidels



Principals eixos d'actuació



Assessorament personal als clients en la seva planificació per a la jubilació

Davant el repte de l'envelliment de la població espanyola i els canvis legislatius que s'han produït en els dos darrers anys i que afecten la jubilació dels ciutadans, VidaCaixa és conscient de la importància d'oferir als seus clients el millor assessorament i les millors solucions per tal que puguin planificar les seves decisions per a la jubilació. Per això, VidaCaixa prioritza la seva estratègia a través d'un nou model de relació continuada amb el client, basat en l'assessorament personalitzat, la millora del nivell de coneixement sobre estalvi i previsió i la formació dels empleats de la xarxa territorial de CaixaBank, amb l'objectiu de millorar els seus coneixements i capacitats en el procés d'assessorament al client.

Èmfasi en la qualitat de servei i la innovació

El client de VidaCaixa és al centre de l'estratègia de l'entitat. Malgrat l'evolució negativa del mercat, la companyia ha continuat augmentant la base dels seus clients, i ha superat els 3 milions. El desenvolupament de nous productes per donar resposta a les necessi-

tats d'estalvi per a la jubilació dels clients i la recerca permanent de l'excel·lència en el servei, són les principals prioritats de VidaCaixa i el substrat que li permet construir relacions de confiança a llarg termini.

Desenvolupament de les competències i habilitats professionals

El lideratge de VidaCaixa i l'excel·lència de la seva gestió és el resultat d'un equip dinàmic, motivat i competent per assumir els reptes de la companyia. En un entorn altament competitiu, VidaCaixa s'ha preocupat per la creació de les condicions més favorables per atreure els millors professionals del sector, promoure el seu creixement personal i professional i reconèixer el mèrit al seu acompliment. És per això que VidaCaixa para una atenció especial al desenvolupament de les capacitats, competències i habilitats de tota la plantilla i facilita, alhora, les millors condicions per crear un excel·lent lloc per treballar.

Primar la solvència

La base de la confiança amb els clients rau en el compliment de la promesa d'assumir els compromisos futurs derivats de les seves aportacions a productes d'estalvi i de previsió social. En aquest sentit, la solvència és un aspecte clau de l'estratègia que cal gestionar i VidaCaixa n'és conscient, per la qual cosa

garanteix nivells de solvència per sobre dels límits legalment exigits. Aquesta prioritat de la companyia es manifesta en l'increment d'un 17% el 2012 del marge de solvència, que el situa en el 207%, molt per sobre del requisit legalment exigit. Més enllà d'aquesta gestió, VidaCaixa participa activament en iniciatives d'entitats que promouen la solvència, com la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i UNESPA.

Actuar sota els més estrictes principis ètics i de bon govern

En un context econòmic de gran dificultat i complexitat, que ha afectat la reputació del sector financer en general, VidaCaixa ha continuat fidel als seus valors corporatius –confiança, qualitat i dinamisme– i ha acomplert els compromisos amb els seus grups d'interès –accionista, clients, empleats, proveïdors, societat i medi ambient–. L'ètica és una referència en totes les decisions i comportaments de VidaCaixa i té el seu reflex en el codi ètic de la companyia, que estableix les directrius per aconseguir un govern corporatiu de l'organització sense fissures. A més, VidaCaixa segella aquest compromís a favor del bon govern, l'ètica i la responsabilitat a través de la seva adhesió i suport a iniciatives que promouen aquests aspectes, entre les quals cal destacar el Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides.

Un equip de professionals alineat amb el projecte

La principal font de generació de valor de VidaCaixa resideix en els seus 656 empleats. Un equip dinàmic de professionals que busca constantment solucions innovadores per als clients, tot oferint-los productes i serveis de qualitat que donen resposta a les seves necessitats d'estalvi i previsió.

La millora professional dels empleats implica no tan sols reforçar les seves capacitats, competències i potenciar el seu lideratge, sinó a més alinear els seus comportaments amb l'estratègia de l'organització, facilitant alhora les millors condicions per crear un excel·lent lloc per treballar.



Presentació de resultats a l'equip de professionals.

Mapa estratègic: Persones



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

Un dels principals reptes de la gestió dels recursos humans de VidaCaixa és crear els condicionants necessaris perquè el conjunt d'empleats de la companyia comparteixin una mateixa visió i projecte. Per això, el fet d'alinejar els comportaments dels empleats amb els valors i l'estratègia de l'organització s'ha convertit en un element de referència que ha permès, any rere any, el compliment dels objectius i la consecució dels resultats per part de VidaCaixa.

Per gestionar i transmetre l'estratègia de VidaCaixa al conjunt de la plantilla, s'utilitza des de ja fa 13 anys el quadre de comandament integral (QCI), a través del qual s'aconsegueix avaluar els resultats del Grup i de les diverses unitats de l'organització fins al nivell departamental, així com el quadre de comandament personal (QCP), que avalua els resultats a nivell individual.

Així mateix, VidaCaixa concedeix una importància rellevant a la comunicació interna com a element de suport en el procés de transmissió de l'estratègia al conjunt dels empleats.

Principals avanços en comunicació als empleats el 2012

Implementació d'un nou pla de comunicació interna amb l'objectiu de millorar el flux i l'accés a la informació per part de tots els empleats de l'organització amb relació a tots aquells aspectes que tenen a veure amb l'estratègia de VidaCaixa i la consecució d'objectius.

Desenvolupament de noves eines d'informació i comunicació adaptades a cada missatge i públic. S'han estructurat els mitjans i canals per permetre una major fluïdesa de la informació (tant ascendents, descendents com horitzontals) i s'ha informat els treballadors de l'evolució del negoci.

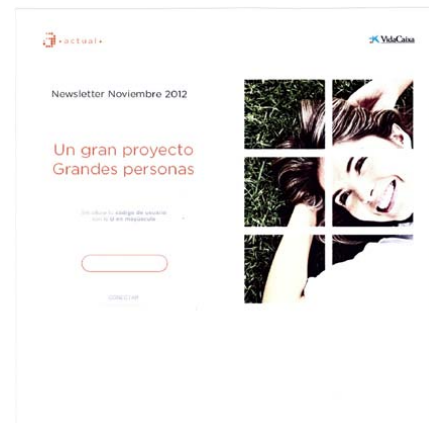
Per tal d'implicar els empleats a través de la comunicació, s'han realitzat accions per fomentar l'orgull de pertinença, augmentar el grau de satisfacció, motivació, compromís i retenció dels empleats, i s'ha implicat la línia intermèdia en un sistema de direcció participatiu que els ha convertit en eficaços "comunicadors".

El nou newsletter ha permès millorar la informació als empleats

També s'han dut a terme importants avanços en els instruments de comunicació. En aquest sentit, cal destacar:

Newsletter

El 2012, es va posar en marxa un nou newsletter amb canvi d'imatge i millora de continguts. Se n'han editat quatre números amb l'objectiu de mantenir tots els empleats informats de les últimes notícies relacionades amb el sector d'assegurament i previsió, del funcionament dels departaments i àrees, així com de les accions realitzades pels mateixos empleats, entre altres aspectes.



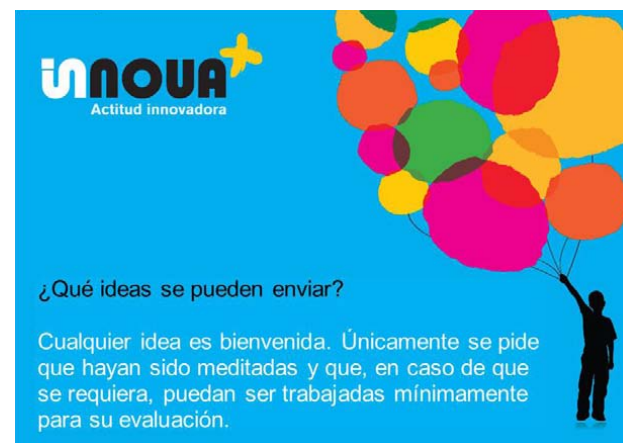
Newsletter.

Corresponsals

Amb la finalitat de facilitar la comunicació interna i l'accés a la informació, el 2012 s'ha creat la figura del corresponsal: empleats que detecten i assenyalen els fets i notícies d'interès per a la resta d'empleats.

Bústia de suggeriments i canal d'idees

A través de la bústia de suggeriments, s'ha continuat rebent els suggeriments dels empleats de les oficines de CaixaBank. Així mateix, a través del canal d'idees, els empleats de VidaCaixa han continuat aportant les seves idees, opinions i suggeriments de millora per a l'organització.



Canal d'idees.



Reunions de línia intermèdia.



Convenció anual de directius.

Comunicats interns

De manera recurrent, s'ha continuat informant tots els empleats de VidaCaixa sobre fets noticiables com les noves incorporacions a la companyia, les promocions, els beneficis socials, la jornada laboral i els canvis d'organigrama, entre altres aspectes

Reunions de línia intermèdia

Al llarg del 2012 també han estat nombroses les reunions presencials de la direcció amb la línia intermèdia per compartir els objectius i línies del pla estratègic, campanyes comercials, projectes i iniciatives rellevants i comunicacions específiques que afectin el seu rol de mànager.

Convenció Anual de Directius

Al començament de l'exercici s'ha celebrat la Convenció Anual de Directius, a la qual ha assistit des de l'alta direcció fins als coordinadors. L'objectiu d'aquesta trobada va ser traslladar els resultats de l'exercici 2011 i comunicar els principals objectius i reptes per al 2012.

Nova intranet

Durant el 2012 s'ha treballat en la nova intranet per als empleats de VidaCaixa. Concretament, s'han desenvolupat els aspectes d'estructura, funcionalitats i disseny, amb l'objectiu d'implementar la seva posada en marxa a principis del 2013.

305

idees rebudes a través de la bústia de suggeriments provinents de CaixaBank

98,8%

dels empleats tenen un contracte indefinit

Màximes capacitats organitzacionals

Tot i la desfavorable conjuntura econòmica, el 2012, VidaCaixa va continuar creant ocupació estable. La qualitat del servei de VidaCaixa es basa en un equip sòlid, en el qual tots els professionals tenen l'oportunitat de dur a terme la seva tasca en un entorn que assegura al màxim el desenvolupament de les seves capacitats i habilitats.

Millora del procés de selecció

Durant el 2012, s'han consolidat les polítiques i el procés de selecció amb el suport de noves eines 2.0. El procés s'ha millorat i s'ha fet més eficient a través de la implantació del nou model de gestió per competències, el qual ha suposat una revisió i una millora

dels processos de captació del talent i de l'avaluació de l'acompliment, alhora que es facilita la definició de les necessitats en els plans de formació i desenvolupament futur dels professionals de VidaCaixa.

Acollida de nous professionals

Per tal de conèixer VidaCaixa a fons, 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



Formació i desenvolupament professional de tots els empleats

VidaCaixa destina una inversió important a la formació en competències i habilitats dels seus empleats, la qual cosa li permet promoure el seu desenvolupament professional i la millora contínua de l'organització. El 2012, la inversió en formació ha arribat als 209.787 euros i ha suposat un total de 16.672 hores impartides.

A VidaCaixa es treballa sota un model de gestió per competències (MGC), el qual és la pedra angular de la gestió del talent en l'organització. Aquest model, de caràcter integral, impacta en les àrees de selecció, formació, desenvolupament, avaluació i retribució.

Aquest model té com a principals característiques l'adequació a la situació actual de la companyia i l'alineament amb l'estratègia del negoci.

Característiques del nou model de gestió de competències

El model de gestió de competències està format per:

Un catàleg o diccionari de competències que consta de:

- **Competències Core:** habilitats generals definides per a tots els empleats de la companyia, independentment del nivell jeràrquic que ocupin i de l'àrea organitzativa en la qual exerceixin la seva activitat.
- **Competències Management:** habilitats específiques definides per a aquelles posicions que tenen responsabilitat jeràrquica sobre empleats.
- **Competències Ad Hoc:** habilitats específiques del lloc de treball, identificades pel màner. Cada perfil professional podrà tenir fins a un màxim de dues competències Ad Hoc. Aquestes seran aplicables a partir del 2013.

Perfils competencials.

Cada perfil estableix les competències i els nivells requerits per a cada competència, entenent aquests com "el nivell necessari de cada competència per dur a terme un acompliment adequat al seu lloc de treball". S'han establert una sèrie de perfils, als quals quedarà adscrit cada professional. Sota aquests perfils, cada professional serà avaluat pel seu responsable jeràrquic.

Per conèixer més dades sobre formació, [clicqueu aquí](#)

El pla de formació ha permès segmentar l'oferta formativa en funció de diferents grups de necessitats



El 2012 s'ha posat en marxa, a més, un nou pla de formació i desenvolupament per a la línia intermèdia per tal de donar resposta a les necessitats formatives de l'organització, en el qual han participat els caps de departament i s'ha tingut en compte l'avaluació d'acompliment i, evidentment, els objectius estratègics fixats per VidaCaixa. Entre els continguts d'aquest pla de formació s'aborden aspectes clau com la gestió de la incertesa, la conciliació de la vida professional i familiar i la gestió del temps.

Aquest pla de formació ha permès segmentar l'oferta formativa en funció de diferents grups de necessitats: formació a línia intermèdia, formació a empleats per àrees o departaments i formació individual, en funció de les necessitats detectades.

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.

661

empleats formats

303

accions formatives realitzades

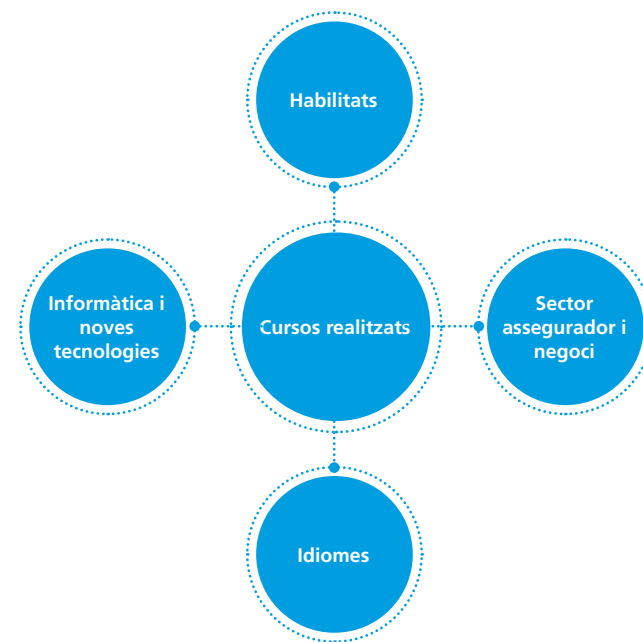
Formació Canal xarxa "la Caixa"

Al llarg de l'exercici 2012, VidaCaixa ha realitzat amb els seus canals comercials, CaixaBank i AgenCaixa, dos grans tipus d'accions de formació. D'una banda, la posada a disposició de recursos formatius virtuals, coincidint amb el llançament i/o modificació de la seva oferta de producte; i, de l'altra, el desenvolupament de programes formatius específics associats a la funció desenvolupada pels seus empleats, en funció de la segmentació de negoci.

En el primer cas, es tracta de recursos virtuals inclosos a la plataforma d'aprenentatge virtual de CaixaBank, AulaVirtual, per als productes comercialitzats en aquest canal, i recursos virtuals inclosos a la plataforma d'aprenentatge virtual d'AgenCaixa, Aulaforum, per als específics d'aquesta xarxa comercial. En tots dos casos es tracta de recursos de curta durada, que busquen facilitar el coneixement en temps i forma de qualsevol ampliació i/o modificació del portafoli de productes a comercialitzar.

Pel que fa als programes de formació, destaquen a CaixaBank els referits a l'oferta de valor asseguradora per al segment de Banca Personal (Programa Coach), desenvolupats en format blended, durant el mes de febrer per als productes de risc i el mes d'octubre per

Itinerari formatiu nous empleats



Per conèixer les accions formatives,
[cliqueu aquí](#)

als productes d'estalvi. Així mateix, al llarg del mes de maig es va desenvolupar el programa dirigit a Banca de Particulars, en format virtual, denominat Gestió del Coneixement Assegurador, en el qual van participar més de 15.000 empleats, amb continguts lligats a la Campanya MultiAssegurances.

Els programes de formació desenvolupats amb els Gestors d'AgenciaCaixa, amb format blended, es trobaven emmarcats dins la Certificació Acadèmica com a Especialistes en Pimes, atorgada pel Centre d'Estudis del Consell General dels Col·legis de Mediadors d'Assegurances (CECAS).



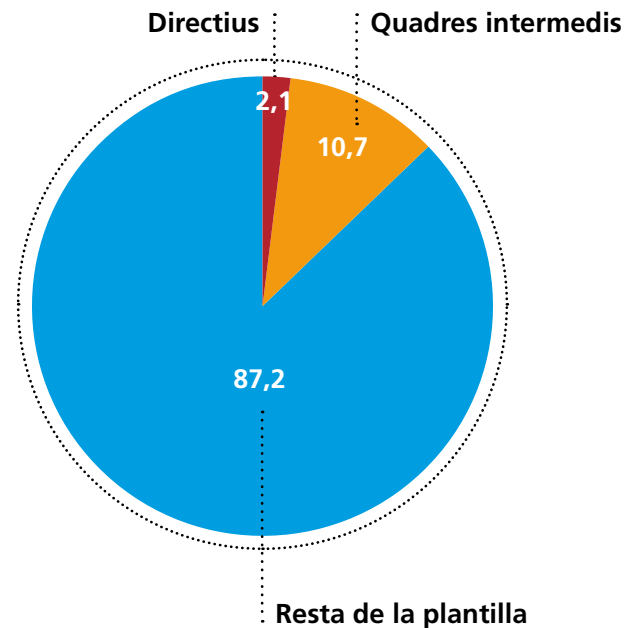
Un excel·lent lloc per treballar

A més de facilitar les condicions més idònies per al desenvolupament professional dels empleats, VidaCaixa Grup és conscient de la importància de garantir el màxim benestar físic, social i psicològic dels seus empleats al lloc de treball.

Per fer-ho, 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 involucració dels seus empleats a favor de la societat i el medi ambient.

En aquest sentit, s'ha participat en la iniciativa *Best Place to Work*, com a fórmula que garanteix un nivell d'exigència i que serveix de *benchmark* per a una millora contínua en l'aspiració de VidaCaixa de ser un bon lloc per treballar.

Distribució de la plantilla per categoria professional (percentatge)



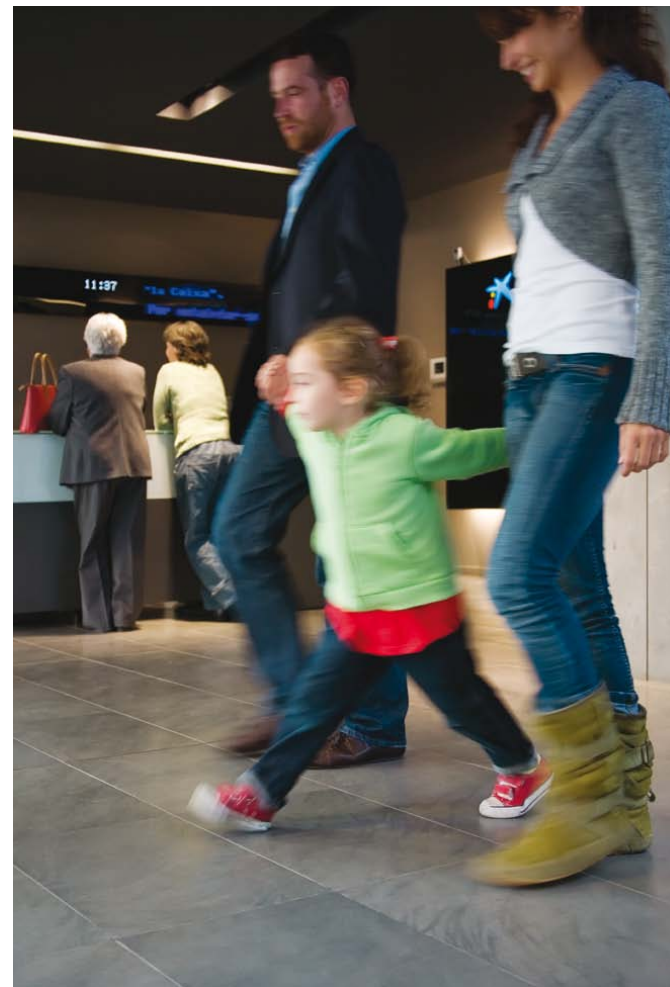
Suport a l'empleat i a la seva vida familiar

El 2012, s'ha superat satisfactòriament l'auditoria i anàlisi establerta per renovar el certificat d'Empresa Familiarment Responsable (EFR) que atorga la Fundació Más Familia, auditoria que és duta a terme per un tercer independent.

Des del 2009, VidaCaixa està certificada com a Empresa Familiarment Responsable, amb la qual cosa es reconeix l'esforç per crear un model de gestió que promou l'equilibri entre l'empresa, la feina, la vida personal i la família i que es basa en 40 mesures que faciliten la compatibilització de la vida professional i familiar.



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



40

anys és l'edat mitjana dels
empleats

31,0%

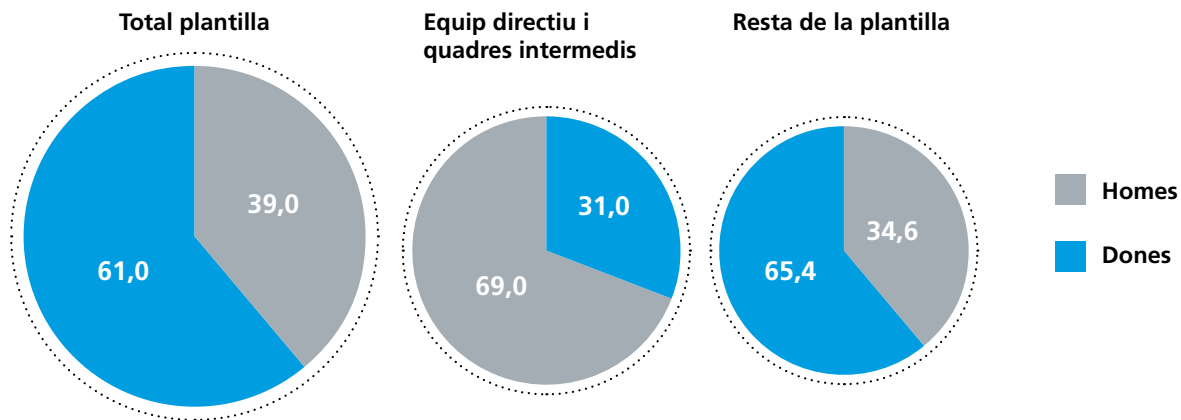
de la direcció i quadres
intermedis són dones

Igualtat d'oportunitats i integració de persones amb capacitats diferents

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

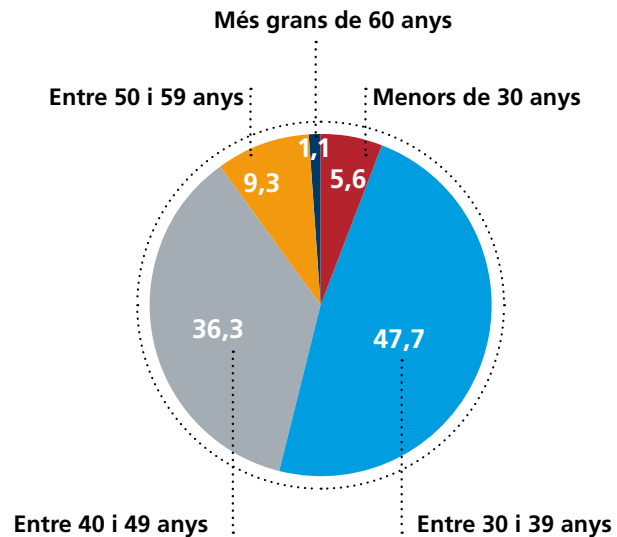
El percentatge de dones en llocs de responsabilitat (direcció i quadres intermedis) ha variat del 33,0% el 2011 al 31,0% el 2012. Això va ser degut fonamentalment al procés de segregació de SegurCaixa Adeslas. Respecte al nombre de promocions internes, 19 han correspost a dones, enfront de 7 promocions internes d'homes.

Distribució de la plantilla per gènere (percentatge)



Distribució de la plantilla per edats

(percentatge)



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, beneficiant d'aquesta manera un total d'11 famílies.

El 2012, VidaCaixa ha donat continuïtat a l'oportunitat que els familiars dels empleats amb discapacitat puguin desenvolupar, de manera subvencionada, habilitats i actituds que els capacitin per a la seva inserció laboral.

53,3%

de la plantilla de VidaCaixa no arriba als 40 anys

11

iniciatives solidàries i esportives
dutes a terme a través de Retorn

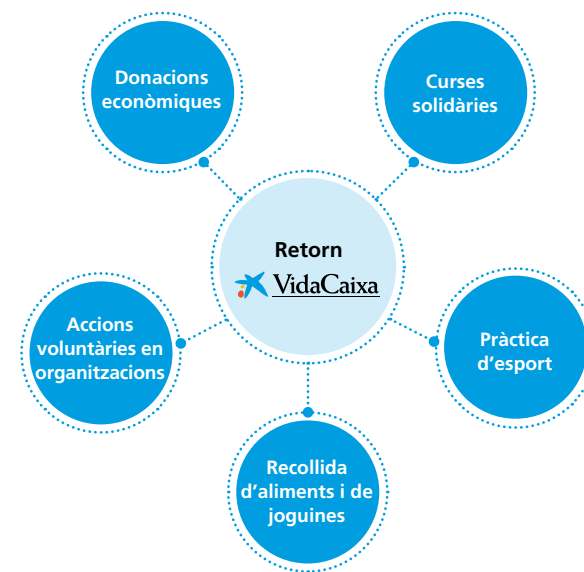
Involucració dels empleats a favor de la societat i el medi ambient: Programa Retorn

Retorn neix el 2006 sota 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 ofereix als voluntaris la possibilitat de triar i gestionar directament les activitats. El 2012, s'ha fet donació de 29.488 euros a un total d'11 activitats d'organitzacions sense ànim de lucre.

retorn 
Compromís Social



Accions realitzades en el programa Retorn



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

Mecanismes de compensació i beneficis socials

VidaCaixa té establerta una política de remuneració de tota la plantilla basada en un sistema de retribució fixa i variable, que garanteix i atorga objectivitat a la consecució dels objectius a nivell de grup i a nivell individual que s'estableixen en el quadre de comandament integral i en el quadre de comandament personal.

Durant el 2012, es va revisar el model retributiu amb l'objectiu de garantir l'aplicació dels principis d'equitat interna i externa.

VidaCaixa disposa des de fa anys d'un sistema d'avantatges i beneficis socials que li permeten atreure i retenir el talent i fer sentir als empleats que són una part important de la companyia. Aquests beneficis s'estenen a tots els empleats amb independència de la jornada que realitzin.

Principals beneficis socials per a 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.
- Pla de formació anual.
- Compensació per dinar (per a empleats amb jornada laboral completa).
- Ajuda per a estudis universitaris i idiomes.

2.648.513 €

destinats a aportacions a plans de pensions, ajudes estudi i educació, assegurances de vida i d'accidents, avantatges financers i altres beneficis socials per a empleats

Per conèixer més sobre l'activitat de l'àrea de recursos humans, [cliqueu aquí](#)

3

comitès de seguretat i salut
i 17 delegats de prevenció de riscos

373

hores de formació impartides
en prevenció de riscos laborals

Salut i seguretat a la feina

Treballar en un entorn segur és bàsic perquè els empleats puguin desenvolupar la seva tasca diària amb les màximes garanties. En aquest sentit, VidaCaixa facilita la formació necessària 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 realitzar 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. El 2012, es van dur a terme eleccions sindicals.

Per conèixer en detall les dades de seguretat i drets col·lectius, [cliqueu aquí](#)



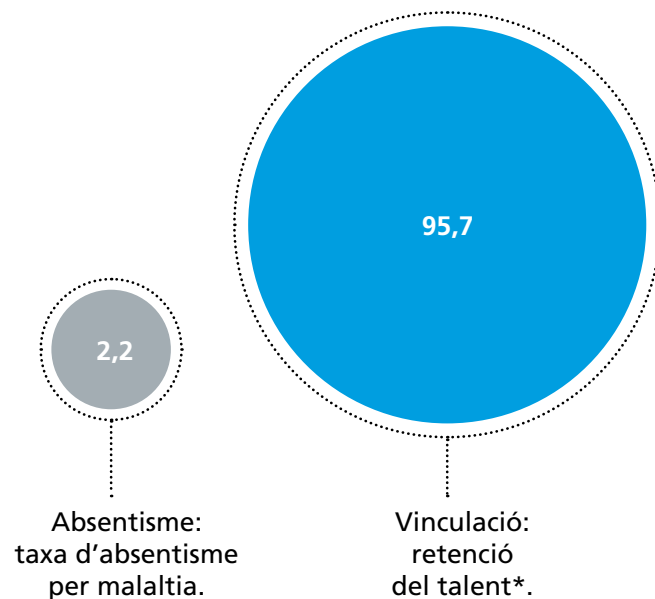
Resultats: millors professionals, més motivats i més vinculats

El lideratge de VidaCaixa és la conseqüència de l'esforç d'un equip de professionals altament formats, motivats i amb una gran vinculació a la companyia, als seus valors i als seus objectius.

Com a resultat del compromís de VidaCaixa a favor de facilitar el creixement professional dels seus empleats i de crear les condicions per millorar el seu benestar al lloc de treball, s'ha aconseguit consolidar la companyia com un excel·lent lloc on treballar.

Tot això, juntament amb la proposta de valor que reben les persones a VidaCaixa, genera un entorn de treball en el qual es facilita la retenció i potenciació del talent en la nostra organització.

Absentisme i vinculació (percentatge)



*Total d'empleats contractats en els 2 anys anteriors menys nombre d'empleats contractats en els 2 anys anteriors que són baixa voluntària sobre el total d'empleats contractats durant els dos últims anys.

Per conèixer les dades d'absentisme a VidaCaixa, [cliqueu aquí](#)

Excel·lència operacional

VidaCaixa ha continuat treballant per donar resposta als reptes de l'entorn i a les necessitats dels clients, i ha aconseguit consolidar un any més el lideratge i els resultats. Aquest èxit s'ha assolit, en part, gràcies a l'aposta de la companyia per la millora contínua en la gestió interna dels processos, la qual cosa ha permès contenir els costos, millorar la productivitat de la plantilla, mantenir l'excel·lència en el servei als clients i aconseguir el mínim impacte possible sobre el medi ambient.

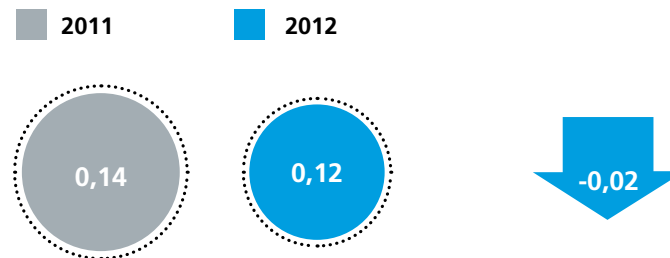
Eficiència, mantenint el compromís amb la qualitat del servei

En línia amb els anys anteriors, la prioritització de VidaCaixa a favor de la tecnologia, la innovació en processos i productes i la multicanalitat, ha contribuït de manera decisiva a la consecució dels objectius comercials, en un moment en què la conjuntura del mercat i l'evolució del sector han continuat sent desfavorables.

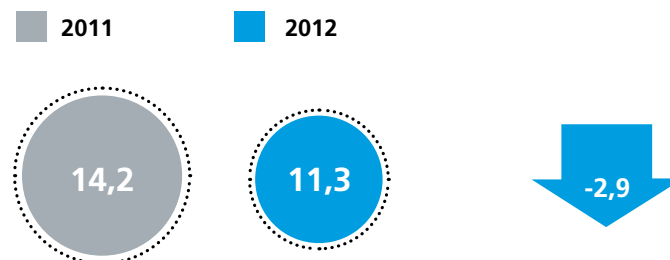
En aquest sentit, la contenció en la despesa i la racionalització de les inversions han permès aconseguir mantenir les despeses d'explotació respecte al 2011

i ajustar al màxim la ràtio d'eficiència, contribuint de manera positiva als resultats de la companyia, sense que la qualitat del servei al client s'hagi vist afectada.

Despeses d'Explotació sobre RG (percentatge)



Ràtio d'Eficiència (percentatge)



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

És per això que VidaCaixa ha treballat aspectes clau per millorar l'eficiència en el servei, entre els quals destaca la consolidació del model d'eficiència, que té com a objectiu potenciar una política comuna en aquest àmbit en totes les àrees de l'organització que permeti la identificació d'oportunitats de millora. A través d'aquest model es pretén identificar i analitzar les activitats que poden optimitzar els processos, contenir els costos i millorar la productivitat de la plantilla.

Les millores introduïdes en els processos de treball han permès augmentar la qualitat del servei, a través de la reducció dels temps de resposta als clients.

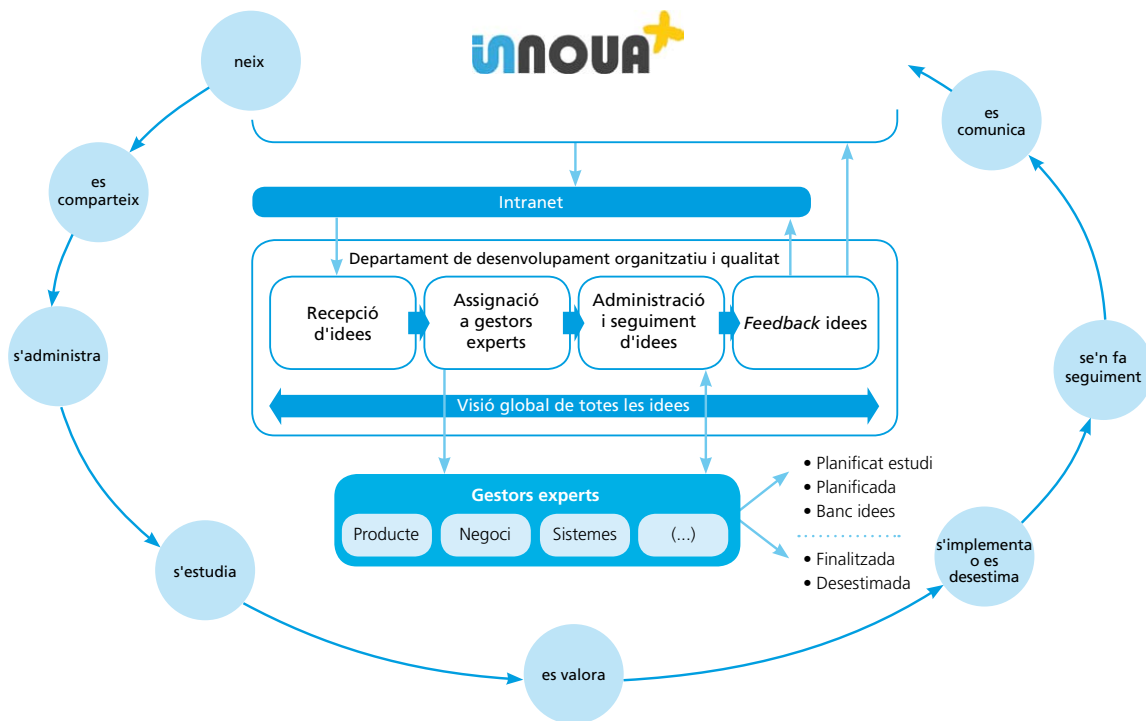
Per a més informació sobre com consultar els terminis mitjans de tramitació dels expedients, [cliqueu aquí](#)



Innovació

El dinamisme dels professionals de VidaCaixa i dels empleats de la xarxa territorial de CaixaBank, també es plasma en la recerca permanent de noves idees que permetin millorar les activitats i els processos amb el repte de buscar l'excel·lència i la innovació en el

servei al client. En aquest sentit, la companyia promou des de fa anys una actitud innovadora entre tots els empleats, per a la qual cosa posa a la seva disposició un conjunt de canals interns mitjançant els quals puguin fer arribar els seus suggeriments i idees de millora, contribuint d'aquesta manera a la generació de valor tant per a VidaCaixa com per als clients.



329

idees rebudes

El 2012, si bé no s'ha dut a terme com en anys anteriors cap acció per incentivar la participació dels empleats, s'ha aconseguit rebre un total de 329 noves idees, la qual cosa demostra l'actitud innovadora en l'ADN dels professionals de la companyia. Del total d'idees rebudes, 67 corresponen a idees que tenen relació amb temes de nous productes, preus, campanyes i

cobertures de les assegurances, i 262 són idees relacionades amb l'operativa informàtica, processos interns i altres temes.

Les idees rebudes de les oficines de CaixaBank han estat les més nombroses i, del total de les rebudes, un 20% ja s'han planificat o bé s'han desenvolupat.

Idees com a font d'innovació i millora contínua

Entre les principals aportacions destaquen:

- En l'àmbit de nous productes s'ha desenvolupat un nou producte d'aportacions periòdiques amb bones rendibilitats.
- S'han desenvolupat millores en les aplicacions de formularis, en l'aplicació de gestió d'impagaments dels contractes d'assegurances, millores en el procés del qüestionari de l'assegurança de salut del producte Vida Familiar i en el procés de tramitació de sinistres del producte Seviám Plus.
- S'ha millorat la informació dirigida als empleats de les oficines de CaixaBank sobre el producte PPA i les campanyes comercials en curs.
- S'han realitzat millores en el disseny i comunicació de la campanya Extracomissió.
- S'han efectuat millores en algunes de les aplicacions departamentals com WebOT, la gestió de despeses de viatges i la reserva de sales de reunió.

Aposta per la tecnologia

L'aposta tecnològica de VidaCaixa com a instrument per accedir a un major coneixement dels clients i de les seves necessitats permet oferir un excel·lent servei i incrementar la ràtio d'eficiència de la companyia.

La inversió en tecnologia s'ha convertit en una font d'avantatge competitiu per a VidaCaixa i en una palanca per a la consecució dels objectius comercials i els resultats econòmics.

A través del desenvolupament tecnològic, s'ha propiciat l'establiment de noves formes de relació amb els clients, millorant així els processos de comunicació i l'accessibilitat als productes i serveis de VidaCaixa.



L'expedient electrònic ha permès millorar la rapidesa i la seguretat de les gestions

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

Gestor documental

El 2012, s'ha implementat en la seva totalitat el gestor documental que facilita l'ordenació, classificació i emmagatzematge de la informació en suport digital, amb la qual cosa les transaccions en paper queden reduïdes únicament a aquells supòsits en què per diferents necessitats –legals, contractuals o comercials– es requereix rebre o trametre documentació original.

Expedient electrònic

La utilització de l'expedient electrònic s'ha consolidat en aquest període com a eina per a la gestió de prestacions vinculades a assegurances de vida i plans de pensions del negoci col·lectiu. La seva posada en marxa ha suposat els següents beneficis per al client:

- Rapidesa i agilitat en la consulta d'expedients.
- Garanteix el compliment de la normativa de LOPD.
- Garanteix el seguiment i control de l'estat i conservació de la documentació.
- Suport per al compliment de la normativa de blanqueig de capitals.
- Facilita la tramitació d'expedients i la reassignació d'expedients entre gestors.

Millores en les plataformes de contractació

S'ha procedit a l'establiment de millores en les plataformes per a *brokers* i prenedors de pòlisses col·lectives, en base als suggeriments realitzats pels usuaris centrats en els aspectes següents:

- Usabilitat de la navegació.
- Informació sobre control de subscripció.
- Sistemes de càrrega de fitxers.
- Operatives de gestió, enviament i seguiment de documentació.

Finalització de l'operativa *ready-to-buy* per a traspassos externs de plans de previsió assegurats i de plans de pensions

A través d'aquesta operativa de venda es facilita al client les gestions i s'agilitza la feina al gestor, atès que el sistema de venda s'inicia a l'oficina i es tanca a Internet. Aquest sistema facilita les gestions al client, al mateix temps que agilitza la feina del gestor comercial, i a més assegura la transmissió d'informació transparent i clara.

Noves opcions a Línia Oberta, el canal *online* de CaixaBank

Als clients de pimes se'ls facilita l'actualització del nombre d'empleats adscrits al producte VidaCaixa Convenis.

Així mateix, en el col·lectiu de clients de banca privada, s'ha millorat la gestió de les pòlisses vinculades a productes de previsió social, contribuint d'aquesta manera a la millora de la gestió.



Reducció de l'impacte mediambiental

A més d'integrar els aspectes mediambientals en la gestió de totes les inversions que realitza VidaCaixa, d'acord amb els compromisos assumits en el PRI, tota l'organització està alineada amb l'objectiu de minimitzar l'impacte ambiental aconseguint 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.

En aquest capítol s'informa dels consums totals i de les ràtios mitjanes per empleat per als principals recursos consumits. A causa de l'important canvi en el perímetre de plantilla de VidaCaixa, juntament amb la reorganització descrita anteriorment, no és possible en aquest exercici incloure les variacions d'aquestes ràtios en termes interanuals.



Actuacions desenvolupades per a la cura del medi ambient

Millorar l'eficiència en el consum de recursos naturals i reduir el consum de CO₂. S'ha continuat amb el procés iniciat ja fa uns anys de substitució progressiva dels equips informàtics i d'impressió a fi de millorar l'eficiència i l'impacte sobre el medi ambient. Així mateix, s'ha continuat fomentant la realització de videoconferències amb l'objectiu de reduir les emissions derivades, tot evitant en la mesura del possible els desplaçaments.

Reforçar la comunicació i la sensibilització ambiental a nivell intern. S'han continuat desenvolupant iniciatives d'educació ambiental adreçades a tota la plantilla. Aquestes iniciatives persegueixen un bon ús del material d'oficina i un consum racional de l'energia i de l'aigua, a través d'actuacions com, per exemple, la instal·lació de polsadors dobles als sanitaris i detectors de presència, o la publicació a la intranet de catàlegs de bones pràctiques mediambientals sobre ús de l'energia, l'aigua i la impressió de documents.

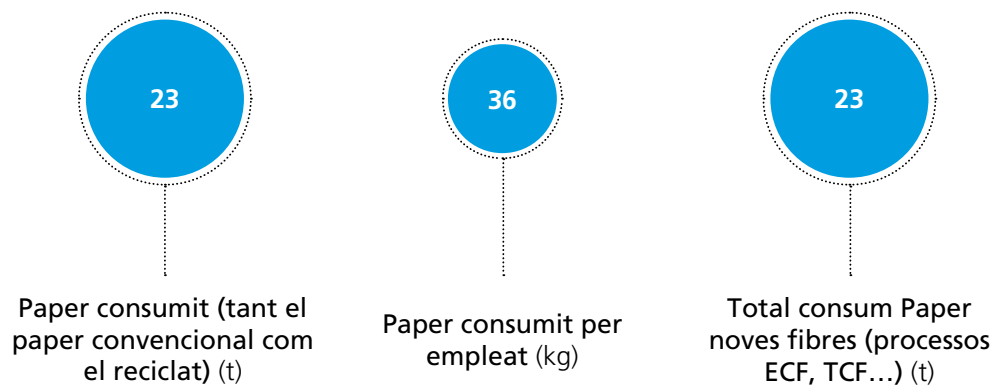
Reduir la generació de residus i fomentar-ne la segregació per afavorir el reciclatge i la reutilització. S'ha continuat posant a disposició dels empleats espais en totes les plantes de les oficines de serveis centrals per a la recollida de materials com ara piles, envasos i tòners.

Avançar en l'optimització de la petjada de carboni. Aquest procés es va iniciar el 2009 amb un càlcul aproximat de la situació de partida pel que fa a nivells d'emissions. VidaCaixa té com a objectiu aprofundir en l'anàlisi de la petjada de carboni, a través de la utilització d'estàndards per mesurar-la, la formació del personal que dugui a terme aquest mesurament i la creació d'un protocol per al seu mesurament sistemàtic, així com l'avaluació i el control.

Consum intern de paper

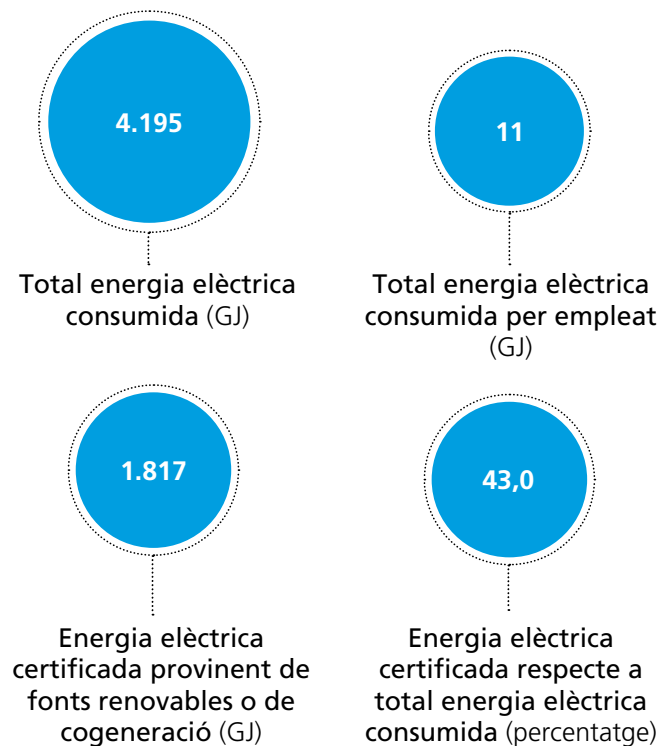
El consum de paper és un dels recursos que té més pes en l'activitat de VidaCaixa. Conscients d'això,

s'ha continuat treballant per reduir la quantitat total de paper consumit. Així mateix, el total de paper consumit està certificat a nivell mediambiental, i a més el 35% és paper reciclat.



Consum intern d'energia elèctrica

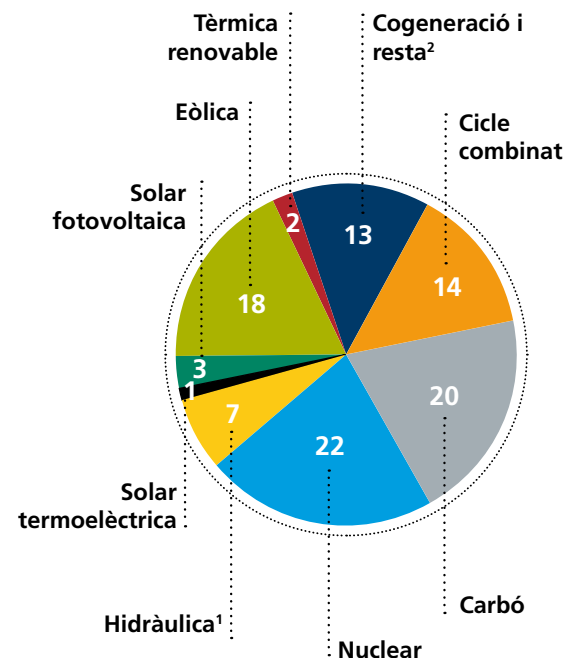
VidaCaixa està fermament compromesa amb l'objectiu de reduir al màxim el consum energètic i el nivell d'emissions de gasos hivernacle associades.



Nota: La informació fa referència a serveis centrals.

En aquest sentit, l'esforç en la sensibilització de la plantilla a través de la difusió de bones pràctiques és un factor clau per al control del consum energètic.

Cobertura de la demanda anual¹ (percentatge)



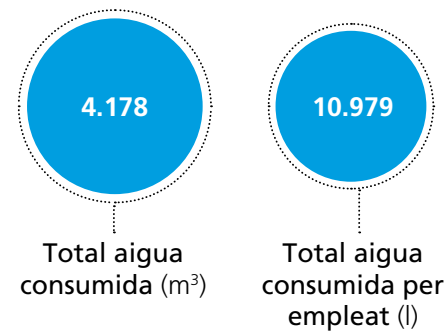
¹ No inclou la generació de bombament.

² Inclou fuel-gas i tèrmica no renovable.

Font: Red Eléctrica.

Consum intern d'aigua

El consum d'aigua als centres i edificis corporatius prové de la xarxa municipal de proveïment.



Nota: La informació fa referència a serveis centrals.



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 el canvi en els hàbits de mobilitat de la plantilla a favor d'un mitjà més sostenible com el tren, en detriment de l'avió.

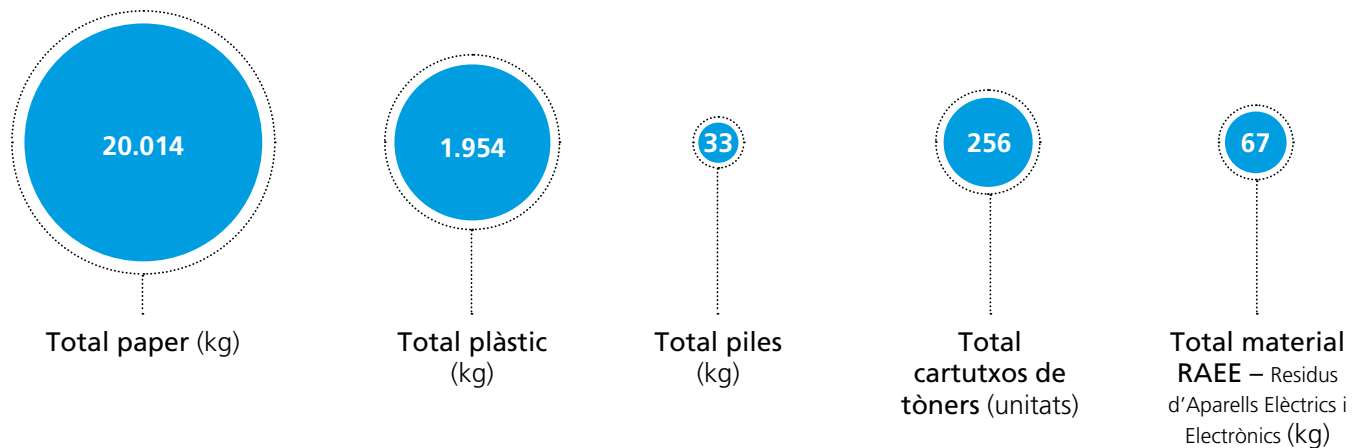
Emissions de CO₂ (tones)



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.

Residus generats



Proveïdors

VidaCaixa no solament involucra els seus empleats en la millora del medi ambient, sinó que estén el seu compromís amb la responsabilitat i la sostenibilitat als proveïdors de serveis generals amb qui col·labora, assumint d'aquesta manera la normativa de compres i contractació de serveis i pagament de factures de CaixaBank.

La relació amb els proveïdors es basa en el compliment de criteris de transparència, rigor i eficiència amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent als clients. A més, atesa l'aposta de la companyia a favor de la sostenibilitat, VidaCaixa té en compte el compliment per part dels proveïdors dels compromisos amb el medi ambient i els drets humans que es deriven del Pacte Mundial, així com dels Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides, la qual cosa contribueix a la millora ambiental i a una major eficiència operacional per a VidaCaixa.

Els proveïdors de VidaCaixa són empreses solvents i reputades els serveis de les quals es realitzen al territori espanyol, on la companyia duu a terme la seva activitat. Tot i que el risc derivat de l'incompliment d'aspectes de drets humans i de sostenibilitat està molt delimitat, VidaCaixa incorpora en tots els seus contractes amb proveïdors de serveis generals una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent.



Clients fidels

L'assessorament personalitzat als clients, la qualitat de l'àmplia oferta de productes d'estalvi i previsió i l'excel·lència en el servei són els senyals d'identitat de VidaCaixa, que han permès construir una relació de confiança amb els seus més de 3,1 milions de clients.

Solucions per a la jubilació

VidaCaixa exerceix un lideratge responsable que va més enllà del fet de ser la primera companyia en el rànquing de previsió social complementària.

En aquest sentit, VidaCaixa és sensible als reptes que es deriven del canvi demogràfic que afectaran en un futur pròxim la població espanyola i, a més, està atenta al pols de l'opinió pública com a conseqüència de la situació econòmica i dels canvis legislatius que s'han produït en els dos darrers anys, i que incidiran en el mercat de treball i en l'edat de jubilació.

Davant aquesta situació i després del procés iniciat el 2011, la companyia ha continuat adaptant la seva estratègia comercial als nous canvis en l'entorn, amb l'aposta pel servei i l'assessorament al client com a eixos principals.



1

VidaCaixa ha mantingut el seu esforç per generar en els seus clients una consciència positiva sobre la importància de planificar l'estalvi per a la jubilació.

2

Donar resposta a les principals preocupacions dels clients que apareixen en el moment de la jubilació. La jubilació és una etapa vital en la qual els clients s'enfronten a qüestions de gran implicació, com la gestió dels estalvis durant la jubilació, el manteniment del nivell de vida i els possibles costos associats a la dependència. VidaCaixa continua parant atenció a aquestes necessitats i ha volgut donar-hi resposta a través d'un nou model de relació continuada amb el client, basat en l'assessorament personalitzat.



3

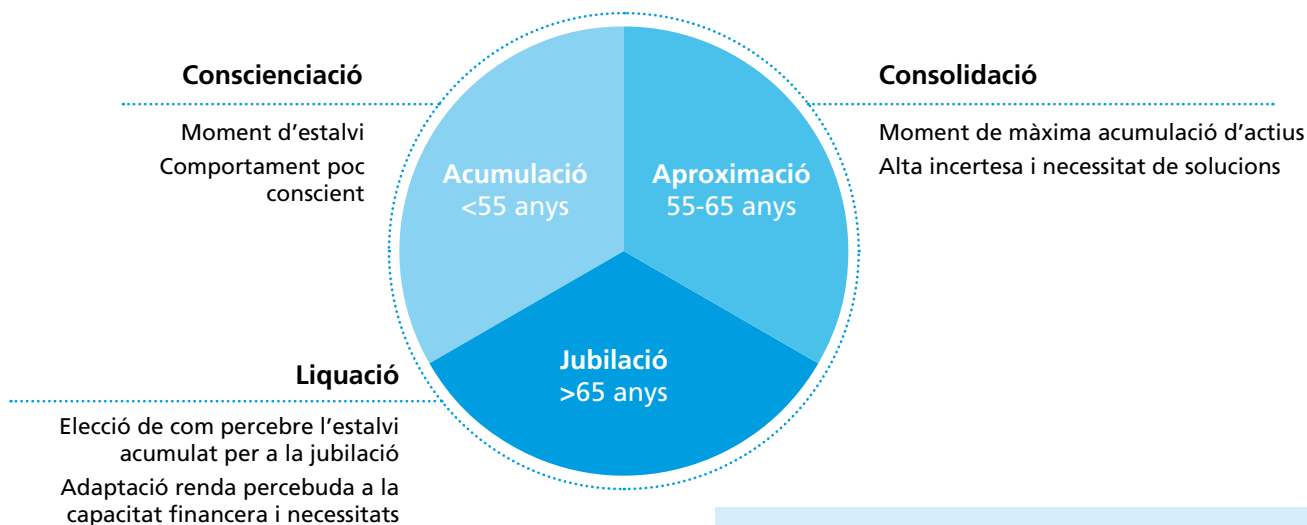
L'acompanyament als empleats de la xarxa territorial de CaixaBank, amb l'objectiu de millorar els seus coneixements i capacitats en el procés d'assessorament al client, per facilitar la decisió més adequada en funció de les seves necessitats. Per això, VidaCaixa ha format i coordinat una xarxa de 210 sotsdirectors d'oficines amb la finalitat de formar i orientar, durant un període de temps, en el procés de relació i assessorament als clients de Banca Personal sobre aspectes de risc i estalvi.

Una àmplia oferta comercial especialitzada per als clients

El coneixement de les necessitats específiques de cadascun dels segments de clients –particulars, autònoms, pimes i grans empreses– és el punt de partida de tota l'estratègia comercial de VidaCaixa. L'orientació al client de manera prioritària facilita el disseny i la comercialització de productes innovadors que donen resposta a les necessitats d'estalvi i previsió.

Clients particulars

En el col·lectiu de clients particulars, VidaCaixa ha complementat la seva oferta de productes d'estalvi i previsió, amb l'objectiu de donar resposta a les necessitats dels seus clients en les diferents etapes: acumulació d'estalvi, prèvia al moment de la jubilació; etapa d'aproximació a l'edat de jubilació, en la qual els clients consoliden els seus actius; i moment de la jubilació, en què els clients decideixen com liquar l'estalvi acumulat prèviament.



Per conèixer les principals campanyes per a particulars del 2012, [cliqueu aquí](#)

6

nous productes per donar resposta a les necessitats de previsió dels clients particulars

A través d'un ampli portafoli de productes d'estalvi i previsió, que cada any es renova, els clients de VidaCaixa disposen de múltiples solucions en termes de fiscalitat, liquiditat, rendibilitat i risc

que s'adapten al seu perfil particular. El 2012, cal destacar el desenvolupament i comercialització de 6 nous productes, que cobreixen els tres moments vitals en la planificació de la jubilació.

Etapa d'acumulació

- **PlanCaixa Creixement Garantit.** Es tracta d'un Pla de Previsió Assegurat (PPA), únic en el mercat, que ofereix als clients una alta rendibilitat per a les seves aportacions, les quals poden ser mensuals, trimestrals, semestral o anuals. A través d'aportacions mensuals, el client aconsegueix un estalvi sistemàtic per a l'etapa de jubilació. El client també pot complementar aquestes aportacions periòdiques amb una aportació única a final d'any.

Etapa d'aproximació a la jubilació

- **PlanCaixa Futur Garantit 60.** Un PPA destinat als més grans de 60 anys, que permet generar un capital garantit per al futur i que conjuga els avantatges fiscals dels plans de pensions.
- **PlanCaixa Doble Tranquil·litat.** És un producte que combina un PPA amb un pla de rendes en el mateix producte, el qual es liqua en el moment en què el client decideix i a més incorpora una atractiva rendibilitat i una excel·lent fiscalitat.
- **PlanCaixa Tàndem Premium.** Mitjançant la combinació d'un PPA i un pla de pensions de renda variable, el client crea el seu propi pla garantit, ja que tria el termini, el percentatge de garantia i la quantitat que desitja invertir. Es tracta d'un producte que el client pot dissenyar a la seva mida, en funció de les seves necessitats i objectius financers.

Etapa de jubilació

- **Renda Vitalícia Diferida.** És una nova modalitat de renda vitalícia que permet un període inicial de capitalització, així com determinar el moment en què es vol iniciar el pla de rendes.
- **Renda Vitalícia a Tipus d'Interès Fix.** Es tracta també d'una renda vitalícia que assegura una rendibilitat fixa en el temps.

Assegurances de vida-risc per a clients particulars

VidaCaixa ofereix als seus clients particulars productes de vida-risc, vinculats o no a préstecs. Si bé el mercat immobiliari ha continuat estancat al llarg del 2012, VidaCaixa ha mantingut la seva excel·lent evolució, aconseguint un excel·lent comportament en

l'assegurança de vida tradicional que ha compensat el menor desenvolupament de les assegurances vinculades a préstecs. En aquest sentit, cal destacar que el negoci de vida-risc individual ha acumulat un volum de primes de 256,8 milions d'euros, un 11,2% més que el 2011.

Seviam per a microcrèdits

VidaCaixa ofereix productes asseguradors, com Seviam Obert, per donar resposta a les necessitats d'emprenedors, microemprenedors i particulars, amb l'objectiu de promoure conjuntament amb MicroBank el desenvolupament econòmic i la inclusió financera. Aquest producte s'ofereix també per a microcrèdits i garanteix l'amortització en cas de mort i, opcionalment, en cas d'invalidesa absoluta i permanent.

Assegurances de vida

***La seva família i vostè,
sempre protegits***



Pimes i autònoms

En el col·lectiu de clients format per pimes i autònoms, l'oferta de VidaCaixa se centra en productes de vida-risc que donen cobertura a les necessitats d'aquestes empreses, a l'hora de complir els compromisos de les pensions dels seus empleats, derivats de convenis sectorials i acords laborals voluntaris. En aquest àmbit, VidaCaixa ha continuat un any més amb la seva aposta a favor d'aquest segment, a través dels 208 assessors

d'AgenCaixa repartits per tot el territori, que han continuat comercialitzant els productes de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas tant per a pimes com per a autònoms, aconseguint un volum de primes total de 28,5 milions d'euros, un 9,5% més que el 2011.

Al llarg del 2012, VidaCaixa ha millorat els següents productes de pimes i autònoms, que donen resposta a les necessitats d'aquest grup de clients:

VidaCaixa Protecció Autònoms Vida. Es tracta d'una assegurança de vida col·lectiva, mitjançant la qual un autònom es protegeix a si mateix i els seus familiars o col·laboradors sense relació laboral davant el risc de mort o invalidesa d'aquests per qualsevol causa. Aquest producte permet la contractació de cobertures addicionals en cas de baixa temporal de l'autònom.

VidaCaixa Convenis: Assegurança innominada. Aquesta assegurança 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. A més, 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.

VidaCaixa Pimes. És 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.

VidaCaixa Escolarització. És una assegurança de vida col·lectiva dirigida a 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 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.

Plans 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 els plans del sistema associat promoguts per Associacions, el Pla de Pensions del Sector Agrari, els Plans del Sistema Associat promoguts per l'Asociación de Hostelería de Cantabria, de l'Il·lustre Col·legi de Geòlegs i del Consell General d'Economistes d'Espanya, i el Pla Associat Tramerpe.



Per conèixer les principals campanyes per a pimes i autònoms del 2012, [cliqueu aquí](#)

21,3%quota de mercat de
VidaCaixa Previsió Social

Empreses i col·lectius



En el negoci d'empreses i col·lectius, VidaCaixa Previsió Social ofereix per a cada client una solució específica i personalitzada que cobreix les prioritats i expectatives en matèria de previsió, amb un enfocament basat en la gestió rendible i sostenible de les inversions.

Per fer-ho, VidaCaixa Previsió Social disposa d'un equip de més de 114 professionals que es dediquen de manera específica a entendre les necessitats de previsió de cada companyia, assessorar i oferir les millors solucions personalitzades per a cada empresa.

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 dels consultors en plantilla, compta amb la col·laboració de mediadors de les principals firmes del sector presents al nostre país, que distribueixen els productes de previsió entre el col·lectiu de clients empresa.

Les empreses poden triar com treballar amb VidaCaixa Previsió Social. D'una banda, a través de canal mediat, ja que treballa i col·labora amb un important nombre de mediadors. D'altra banda en directe, ja que l'equip de VidaCaixa Previsió Social pot assessorar-les en tots els aspectes relacionats amb un sistema de previsió social,

sense deixar de banda que pugui tenir contractat el seu propi consultor per dur a terme el corresponent procés de disseny, desenvolupament i seguiment.



Trobada de mediadors a Madrid.



Sopar de mediadors a Barcelona.

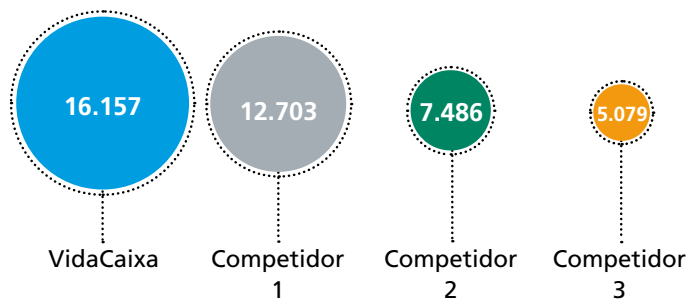
El 2012, VidaCaixa Previsió Social ha mantingut el seu lideratge en el mercat de previsió social complementària empresarial del nostre país, amb un volum total d'estalvi gestionat de 16.157 milions d'euros i una quota de mercat del 21,3%, i ha incrementat la quota de mercat respecte a la resta de competidors.

29

empreses de l'IBEX 35, més de 700 multinacionals i més de 300 organismes públics han dipositat el 2012 la seva confiança en VidaCaixa Previsió Social

Previsió social complementària empresarial

(milions d'euros)



Quota de mercat 2012 (percentatge)



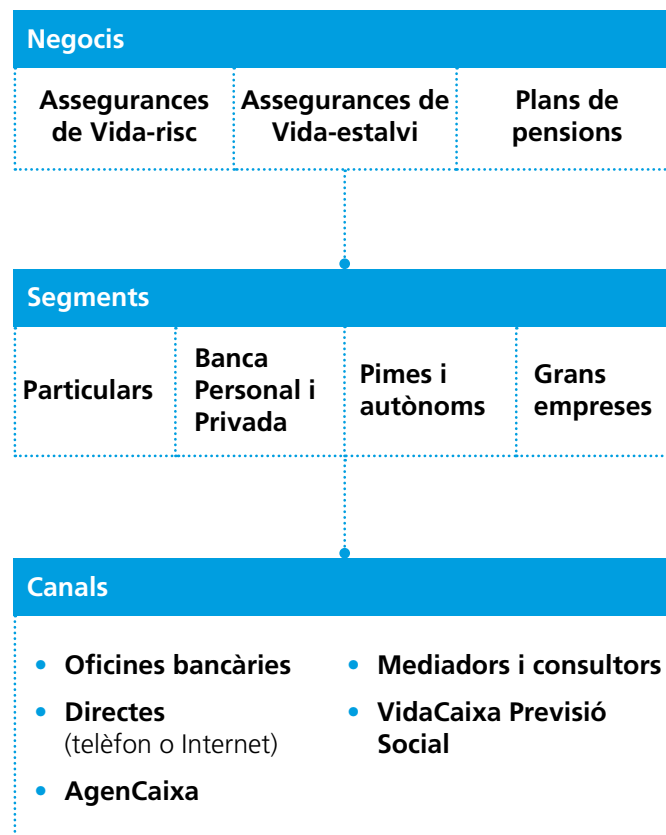
VidaCaixa posa a disposició dels seus clients múltiples canals per a la informació i la comercialització dels seus productes

Multicanalitat al servei del client

Una de les principals fortaleeses de VidaCaixa són els diversos canals comercials, que a més d'oferir un servei excel·lent adaptat a les necessitats de cada col·lectiu de clients, permeten augmentar la penetració en el mercat i assolir nivells més grans d'eficiència.

Els principals canals que VidaCaixa posa a disposició dels seus clients per a la informació i la comercialització dels seus productes són:

- Canal bancassegurances, format per les 6.342 oficines de CaixaBank.
- Els 208 gestors d'AgenCaixa.
- Els 150 professionals i consultors de VidaCaixa Previsió Social.
- Els més de 214 mediadors i consultors d'empreses.



210

professionals donen suport a la xarxa territorial de CaixaBank en l'assessorament sobre l'estalvi per a la jubilació

Canals directes

Els clients de VidaCaixa tenen la possibilitat de consultar i gestionar els seus productes a través d'Internet i Internet mòbil a Línia Oberta. A més, poden contractar:

- Plans de pensions individuals i plans de previsió assegurats (Internet i Internet mòbil a Línia Oberta).
- Productes d'assegurança de vida-estalvi i vida-risc que, per les seves característiques, millor s'adapten a Línia Oberta a Internet.
- L'assegurança de vida d'amortització de préstecs personals a través de caixer automàtic.



Canal bancassegurances

El principal canal de comercialització de VidaCaixa, a través del qual distribueix la major part dels seus productes d'estalvi i plans de pensions, el conformen les 6.342 oficines de CaixaBank.

Malgrat la difícil conjuntura econòmica, VidaCaixa ha continuat augmentant el seu creixement en termes de mercat i també en resultats, en el grup de clients particulars, pimes i autònoms i empreses, oferint-los productes de vida-estalvi, vida-risc i plans de pensions a través d'aquest canal.

L'esforç realitzat a través del canal bancassegurador s'ha continuat complementant amb la inversió en altres canals directes com Internet, a través del servei Línia Oberta de "la Caixa", on s'ha prosseguit amb les millores en algunes aplicacions electròniques, com el *ready-to-buy*, que permeten un nou model d'interacció entre l'oficina i el client.



Accessibilitat als productes i serveis

VidaCaixa aspira sempre a oferir als seus clients la màxima qualitat de servei i, per això, integra en tots els seus canals comercials noves aplicacions i usos, que faciliten l'accés a la informació i a la contractació de la seva àmplia oferta de productes.

Per garantir la màxima accessibilitat als clients, a més de disposar de la xarxa més extensa d'oficines del territori, VidaCaixa sempre ha parat atenció al desenvolupament de noves innovacions tecnològiques que augmentin l'eficiència i li permetin ser més a prop dels seus clients.

En aquest sentit, atesa la importància creixent en l'ús dels dispositius de comunicació electrònics per part dels clients, VidaCaixa ha continuat millorant les operatives i funcionalitats dels seus múltiples canals comercials *online*.

Finalment, VidaCaixa sempre ha tingut una gran sensibilitat envers aquells col·lectius de clients amb algun tipus de discapacitat. En aquest sentit, la companyia ha adaptat la seva web corporativa i la de VidaCaixa Previsió Social per facilitar-hi l'accés a

aquestes persones. Així mateix, la web corporativa i la web de VidaCaixa Previsió Social disposen de certificat doble d'accessibilitat concedit per la *Web Accessibility Initiative (WAI)*.

Productes disponibles a través de Línia Oberta de CaixaBank el 2012 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)	PPA Plans de promoció conjunta Plans associats	Realitzar aportacions Traspassos interns entre plans Traspassos externs d'altres entitats Accés a simulador fiscal d'aportacions Assessor online Catàleg de plans Aportacions i contractacions a través de ready-to-buy*
	Plans de pensions d'ocupació	A més de les anteriors, consulta especial per a comissions de control

*Novetat 2012: contractació també per mòbil, a més de web i caixer.

Informació transparent

La claredat i exactitud de la informació comercial és clau per a la generació de confiança en els clients. VidaCaixa, al llarg del 2012, ha continuat treballant en la millora dels processos d'informació i comunicació, i

ha assumit més enllà del que estableix la normativa tot un seguit de compromisos de manera voluntària, com el Codi general de conducta publicitària d'INVERCO.

Principals accions per millorar la transparència en la informació als clients

- Redisseny de les fitxes de plans de pensions per transmetre la informació de manera més comprensible a les oficines de CaixaBank i als clients.
- Manteniment dels filtres establerts per CaixaBank en termes de màrqueting i comunicació responsable.
- Revisió interna de la publicitat de productes per part de diferents departaments.
- Revisió externa de la publicitat efectuada conjuntament amb CaixaBank per part d'Autocontrol, organisme al qual voluntàriament CaixaBank està adherit i que vetlla perquè la publicitat sigui veraç, legal, honesta i lleial.
- Notificació a clients i canals de les adhesions voluntàries als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides i a Spainsif.



El 2012 no s'ha produït cap reclamació o sanció relativa a l'incompliment de la LOPD

Informació protegida

Per assegurar un entorn de màxima intimitat i confidencialitat per als clients, VidaCaixa ha desenvolupat una política de seguretat i un conjunt de normatives i procediments operatius que regeixen els processos interns i que són d'obligat compliment per a tots aquells que accedeixen als actius de tecnologia i informació de la companyia.

En cadascun dels entorns, centres informàtics i dependències de VidaCaixa s'apliquen les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu que garanteixen la confidencialitat i integritat de les dades dels seus clients, tot preservant l'honor, la intimitat personal i familiar de cadascun d'ells i el ple exercici dels drets personals davant la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Principals accions per millorar la seguretat de la informació als clients

- S'ha tramès una comunicació als directors d'àrea i caps de departament, mitjançant la qual se'ls ha recordat la normativa de seguretat en matèria de LOPD que cal tenir en compte, d'acord amb la normativa interna, en la gestió de la documentació.
- S'ha efectuat una revisió de la majoria de contractes de prestació de serveis amb proveïdors.

Excel·lent qualitat de servei a clients i canals

VidaCaixa sustenta el creixement i els excel·lents resultats assolits en la seva àmplia gamma de productes i serveis d'assegurament i previsió social, l'assessorament personalitzat, la gestió responsable de les seves inversions i la qualitat de servei que ofereix als seus 3,1 milions de clients.

Entre les principals prioritats de VidaCaixa se situa aconseguir la màxima satisfacció dels clients. En el cas de les oficines de CaixaBank, això s'aconsegueix, a més, a través del contacte constant i continuat entre la plantilla de VidaCaixa i la xarxa d'oficines mitjançant els diversos canals establerts. Pel que fa a la resta de canals i també clients finals, s'estableixen els diferents indicadors que tot seguit es detallen i que permeten monitorar el nivell de qualitat objectiu.

El mesurament de la qualitat permet detectar oportunitats de millora, que es tradueixen en noves innovacions i propostes de valor per als clients

El mesurament de la qualitat permet detectar oportunitats de millora, que es tradueixen en noves innovacions i propostes de valor per als clients.

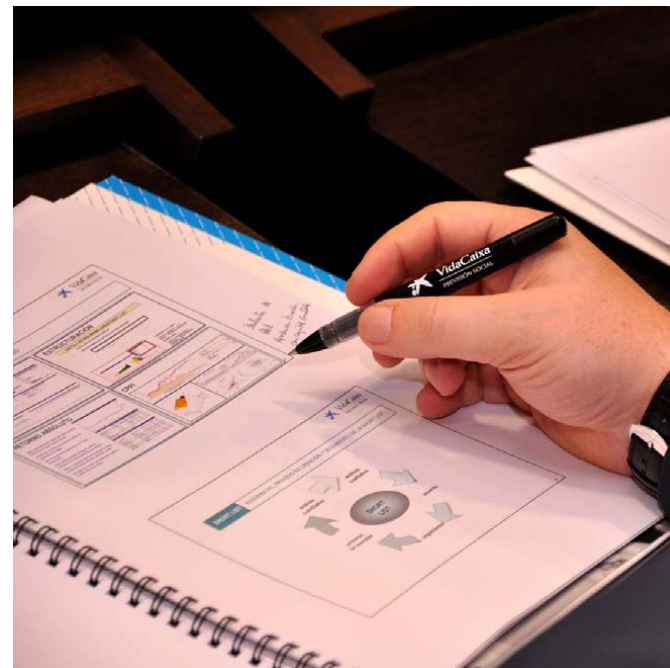
La gestió i el mesurament de la qualitat

VidaCaixa Grup disposa d'un sistema de gestió i certificació de la qualitat implantat, que es basa en la norma ISO 9001 per a la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació.

Així mateix, el Grup avalua la satisfacció dels seus clients a través d'una munió d'indicators que mesuren la qualitat objectiva i d'indicators que quantifiquen la percepció per part dels clients. Per a VidaCaixa, l'objectiu de la qualitat objectiva és efectuar un control i seguiment intern que asseguri la qualitat del servei en tot allò que el client pel seu compte no és capaç de percebre però assumeix com a inherent a aquest, en dipositar la seva confiança en els professionals. Mentre que l'objectiu de la qualitat percebuda per al Grup és mantenir una línia de comunicació amb clients i canals per conèixer la seva percepció sobre el servei prestat i treballar per incrementar el seu grau de satisfacció.

Entre els indicators objectius que fa servir VidaCaixa per mesurar la qualitat objectiva, cal destacar el termini en la gestió de les tramitacions dels expedients. Al llarg del 2012, aquest indicador s'ha mantingut en

línia amb els bons resultats d'anys anteriors, la qual cosa demostra el compromís permanent de VidaCaixa amb la qualitat de servei als seus clients.



Per conèixer els terminis mitjans de tramitació dels expedients, [cliqueu aquí](#)

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

Mesuraments interns:

- En clients individuals, es realitzen Focus Group amb Directors de les Oficines de “la Caixa” amb l’objectiu de conèixer la seva percepció de la qualitat del servei prestat, i a més es mesuren, controlen i analitzen les queixes/reclamacions que arriben tant des de clients com des de les oficines.
- En clients del negoci d’empreses i col·lectius es duen a terme enquestes d’opinió al 100% de clients, de les comissions de control, mediadors i consultors.

Mesuraments externs:

- Enquesta ADECOSE entre mediadors. Manteniment en la segona posició entre les companyies amb seu a Espanya i augment fins al quart lloc en el còmput general.
- Willis Quality Index (WQI). VidaCaixa s’ha mantingut amb 4 estrelles en els dos mesuraments realitzats el 2012 i continua estant al capdavant del sector a Espanya en tots els processos i aspectes valorats en el WQI.



Valoració de la xarxa d'oficines de CaixaBank

La valoració de la xarxa d'oficines de CaixaBank, principal canal de comercialització de VidaCaixa, és clau per a la companyia i, per això, es monitorea de manera exhaustiva i permanent.

El nivell de satisfacció de la xarxa d'oficines de CaixaBank amb relació als serveis oferts per VidaCaixa ha augmentat respecte a l'exercici anterior, i ha ofert, un any més, un alt nivell.

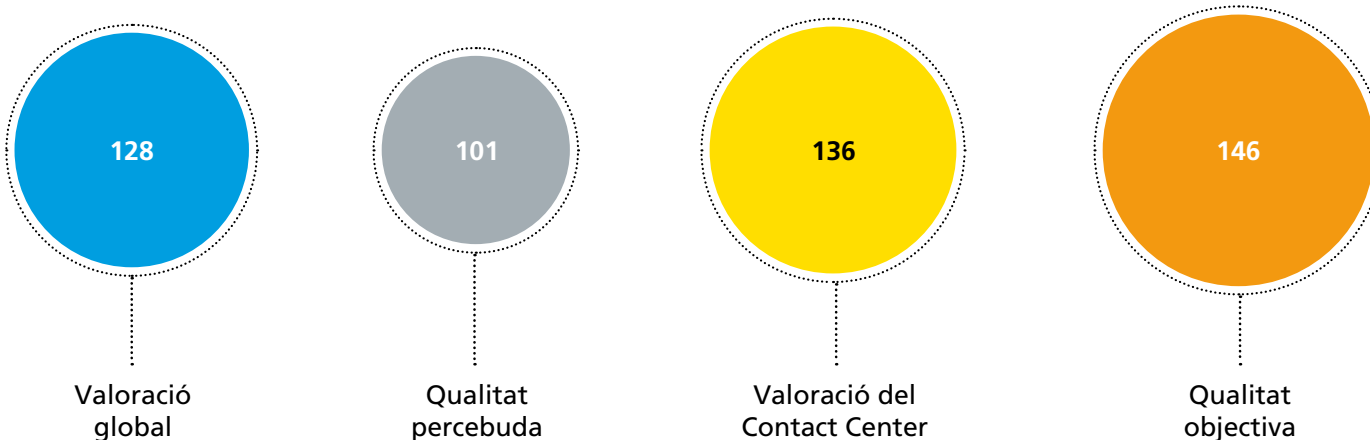
S'han realitzat enquestes de satisfacció a les oficines de CaixaBank per valorar la qualitat global dels proveïdors interns en base a tres aspectes:

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 Call Center.

128

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)



952

enquestes s'han realitzat al col·lectiu d'empreses i professionals, el 31,5% més que el 2011

Valoració del segment col·lectiu: enquestes a clients

Un any més, VidaCaixa s'ha esforçat per conèixer les inquietuds dels clients pertanyents al negoci 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, en línia amb la valoració respecte a l'any anterior (95,0% el 2012 i 95,4% el 2011).

Pel que fa a la valoració de la satisfacció dels plans de pensions, aquesta s'ha incrementat, ja que ha augmentat del 94,4% el 2011 al 96,9% el 2012.

En aquest sentit, cal esmentar que el 99,2% dels clients i 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, [cliqueu aquí](#)



Valoració del segment col·lectiu: enquestes a canals

També s'ha mesurat la satisfacció dels mediadors i consultors que distribueixen en aquest segment els productes de VidaCaixa Previsió Social. Els nivells de satisfacció continuen sent molt alts: el 97,2% en consultors (un 98,5% el 2011) i el 94,3% en mediadors (un 96,8% el 2011).

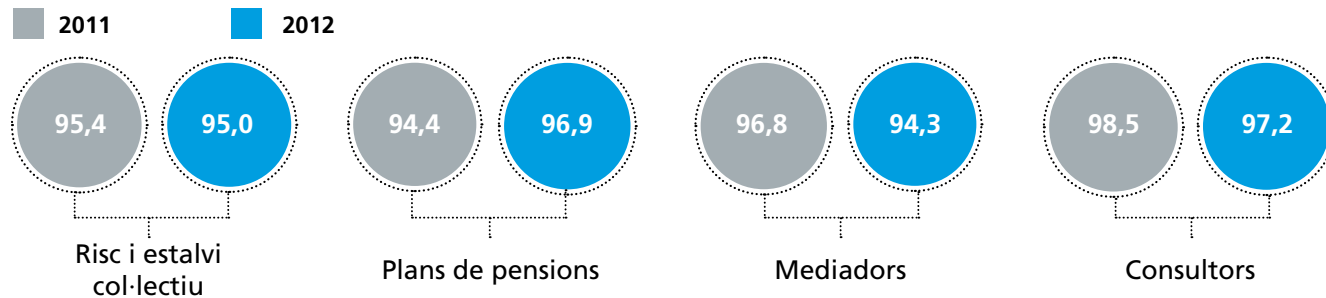
Tant mediadors com consultors manifesten un alt poder de prescripció dels productes de VidaCaixa. El nivell de recomanació en el cas dels mediadors d'assegurances col·lectives arriba al 97,4% i, en el cas dels consultors, al 94,4%.

Mesuraments externs

Els elevats nivells de satisfacció percebuda són ratificats pels bons resultats aconseguits en dos estudis de qualitat –Baròmetre ADECOSE 2012 i Willis Quality Index 2012–, en els quals ha participat VidaCaixa juntament amb altres empreses del sector. El Baròmetre ADECOSE 2012 reflecteix que VidaCaixa Previsió Social és la segona millor companyia de les empreses amb seu a Espanya. En l'estudi Willis, VidaCaixa ha aconseguit la mateixa valoració –4 estrelles– que el 2011, i ha superat la mitjana de les empreses analitzades, en tots i cadascun dels aspectes analitzats: contractació de productes, política d'administració i servei al client.

Per conèixer la valoració de VidaCaixa en els mesuraments externs, [cliqueu aquí](#)

Resultats de les enquestes del segment col·lectiu (percentatge)



Font: Elaboració pròpia.

Avaluació de la qualitat dels proveïdors

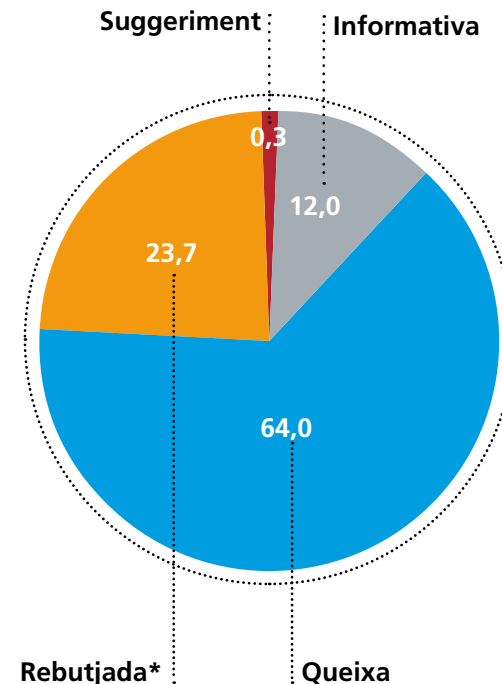
Els proveïdors que realitzen les enquestes de qualitat són auditats de manera independent, en base a un procediment definit per VidaCaixa, en el qual es duu a terme una avaluació tant de les competències com del procés. En funció dels resultats obtinguts a les auditories, es presenten al proveïdor per 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.

Motius de les cartes i trucades al director (percentatge)



* Per motiu de rebuig s'entén aquelles cartes assignades des de "la Caixa" alienes a motius de VidaCaixa (p. ex., queixes referides a males pràctiques de comercialització).

Respecte a les cartes al director, durant el 2012 se n'han rebut un total de 150, un 23,0% més que el 2011. Aquest increment es deu fonamentalment a la situació econòmica i a les barreres establertes en la llei per rescatar els plans de pensions.

Les cartes al director tenen un compromís de resposta de 7 dies hàbils, i 4 per a les trucades. Durant el 2012, s'ha fet un seguiment molt exhaustiu d'aquests temps, i s'ha tancat l'any amb un temps mitjà per a les cartes de 2,2 dies i d'1,6 per a les trucades.

El Contact Center ha gestionat un total de 620.810 comunicacions, provinents fonamentalment de les oficines de CaixaBank, de les quals 16.779 han correspost al telèfon d'atenció al client de VidaCaixa Previsió Social. Així mateix, des de les webs corporatives de VidaCaixa i de VidaCaixa Previsió Social s'han respost un total de 1.345 mails, amb una mitjana de resposta d'1,7 dies, per sota del compromís màxim establert de 2 dies. 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

Un altre dels canals que tenen els clients de VidaCaixa a la seva disposició és el Defensor del Client de les Caixes d'Estalvis Catalanes, 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 tramitat davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions un total de 55 reclamacions, i s'ha donat resposta durant el 2012 a un total de 33.

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

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

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

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

VidaCaixa, com a entitat líder del mercat de vida i previsió social complementària del nostre país, no solament es limita a oferir productes innovadors i un servei de la màxima qualitat, sinó que contribueix de manera destacada a la millora dels nivells d'educació financera dels clients i de la societat en general.

Aquest compromís és assumit per VidaCaixa dins la seva estratègia de responsabilitat corporativa i se centra en la realització d'activitats per promoure un coneixement més gran i millorar la cultura previsional. A més, VidaCaixa promou la participació activa en iniciatives sectorials del sector d'assegurament i previsió social.

A més de les activitats de difusió, VidaCaixa té una presència i una participació molt activa en organitzacions i institucions que promouen l'avanç de la previsió social tant a nivell sectorial, empresarial i social.



Per conèixer a què es dediquen les institucions en les quals VidaCaixa col·labora de manera activa, [cliqueu aquí](#)

VidaCaixa Previsió Social ha patrocinat el 5è Fòrum de Comissions de Control de Plans de Pensions d'Ocupació

Per a més informació

Nota de premsa: Fòrum de Comissions de Control

Principals accions realitzades el 2012

- S'ha dut a terme el 5è Fòrum de Comissions de Control, promogut pel Pla de Pensions d'Empleats de "la Caixa" i patrocinat per VidaCaixa Previsió Social. Un esdeveniment sectorial que ha aplegat més de 300 assistents, entre membres de gestores, membres de comissions de control –tant per la part patronal com per la part sindical–, consultors, brokers i directors de recursos humans, entre d'altres, per debatre, contrastar opinions i conèixer les novetats relatives als plans de pensions d'ocupació. En l'esdeveniment s'ha presentat el Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012, estudi que ha permès conèixer les necessitats de la societat espanyola amb relació a aquelles matèries relatives a l'assegurament i la previsió social.



Fòrum de Comissions de Control.



Presentació del Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012.

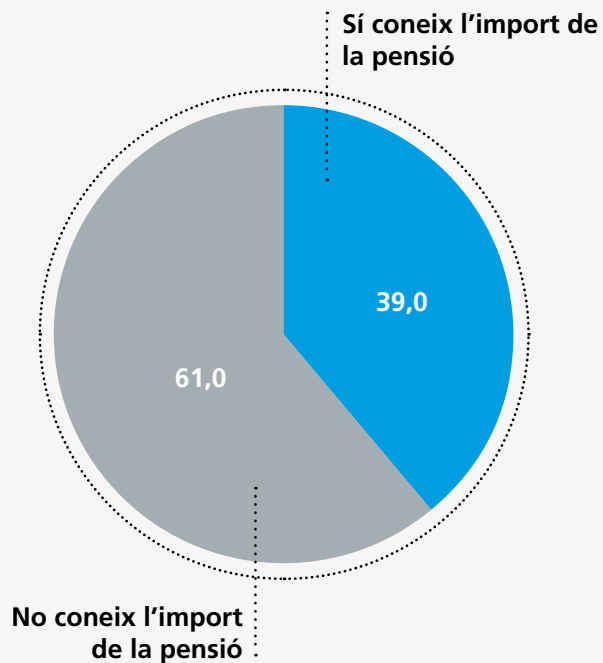
- Participació activa dels directius i responsables de VidaCaixa en esdeveniments, conferències i publicacions del sector assegurador.
- Info VidaCaixa Previsió Social, el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, disposa d'articles i entrevistes a experts i clients i té com a objectiu difondre la cultura i els beneficis de la previsió social entre el col·lectiu d'empreses. El 2012 se n'han editat 3 números, l'últim dels quals ha sortit amb un disseny més atractiu, gràfic i visual.
- Info CaixaEmpresa és el butlletí informatiu periòdic que edita CaixaEmpresa per informar sobre les seves novetats de productes. S'ha tingut presència en 3 números, amb una difusió de més de 106.000 empreses.
- *Newsletter 360°* de Banca Privada, en el qual s'ha publicat un article especialitzat sobre previsió.
- Accions de presentació a clients del producte VidaCaixa Elecció. S'han realitzat 6 sessions en diferents espais del territori i formació d'executius.
- S'han publicat 12 notes de premsa explicant notícies relacionades amb l'evolució de la companyia i les seves iniciatives vinculades a l'aportació de valor per a la societat.

Algunes dades sobre la previsió per a la jubilació

Dades del Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012

Tres de cada cinc participants desconeixen l'import de la que serà la seva pensió pública

(percentatge)



1. Hi ha un gran desconeixement sobre la pensió pública de jubilació: el 61,0% dels enquestats no coneixen l'import que rebran i la proporció s'incrementa a dos de cada tres entre els menors de 51 anys.
2. El desconeixement regna fins i tot entre els que es jubilaran pròximament, és a dir, aquells amb edats compreses entre els 51 i 65 anys, ja que el 54,0% continua sense conèixer la xifra de la seva futura pensió.
3. Malgrat això, el 40,0% dels enquestats creuen que tindran suficients ingressos per viure com desitjarien un cop jubilats.

Per conèixer més dades del Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012, [cliqueu aquí](#)

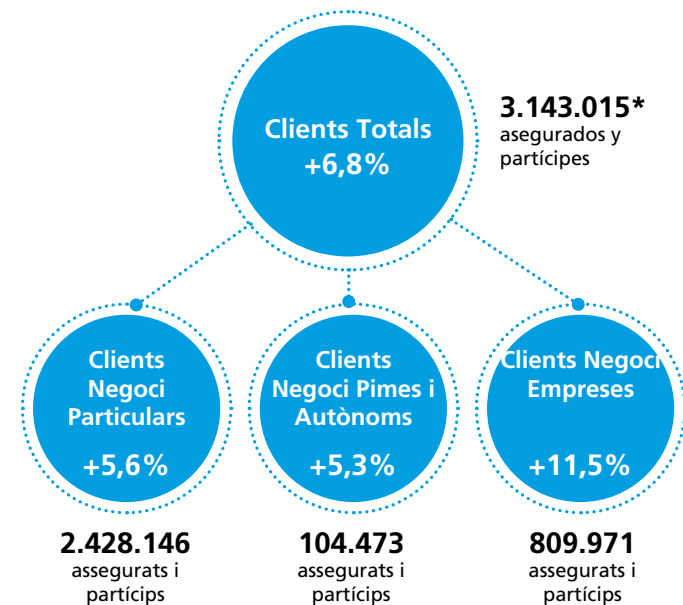
3,1

milions de clients, un 6,8% més que el 2012, malgrat la conjuntura econòmica desfavorable i el retrocés del mercat

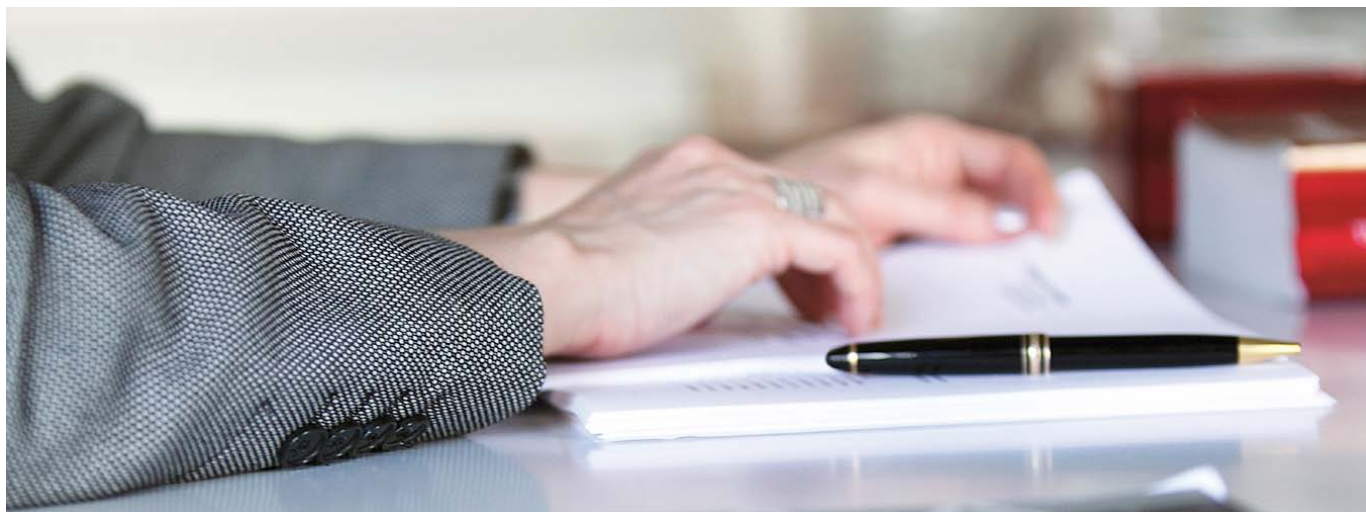
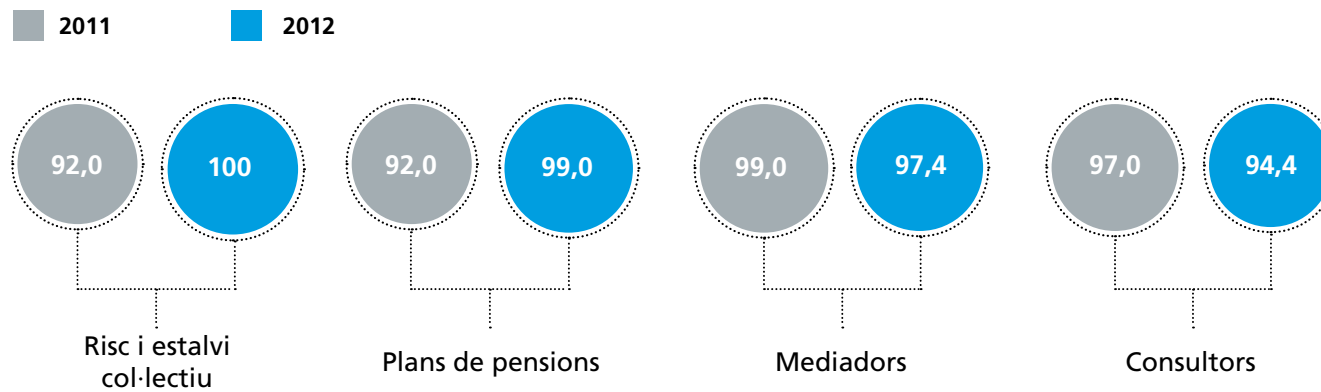
Resultats positius malgrat la conjuntura econòmica i l'alentiment del sector

L'aposta per la innovació a través del desenvolupament de nous productes, el dinamisme comercial dels seus professionals i l'excel·lència en el servei, basada en un assessorament personalitzat i un enfocament centrat en el client, han permès un any més a VidaCaixa aconseguir una evolució i uns resultats positius en termes de creixement en el nombre de clients i fidelitat a la companyia.

L'increment en el nombre de clients en els tres segments de negoci s'ha reflectit també en uns excel·lents resultats en termes de retenció i fidelització. Així mateix, cal destacar l'alt índex de prescripció tant en els clients de risc i estalvi col·lectiu i de plans de pensions com per part dels mediadors i consultors.



702 companyies multinacionals, 29 companyies que formen part de l'IBEX 35 i 303 organismes públics.

Recomanació del servei de VidaCaixa (percentatge)

5

Generació de valor econòmic i social

Excel·lents resultats el 2012

Lideratge i increment de les quotes de mercat

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

Principals ràtios de gestió



Excel·lents resultats el 2012

El 2012, VidaCaixa Grup ha obtingut un benefici net consolidat recurrent de 338,7 milions d'euros, xifra que representa un creixement d'un 21,2% respecte al resultat obtingut el 2011, malgrat la desacceleració econòmica i el retrocés que s'ha produït en el mercat.

Incloent-hi els ingressos extraordinaris, procedents de l'operació de reassegurança de la cartera de vida-risc de Berkshire Hathaway, el benefici net de la companyia ha arribat als 790 milions d'euros.

Aquests resultats positius han estat la conseqüència d'una intensa activitat comercial en tots els segments de mercat, que s'ha traduït en un increment del 6,8% en la base de clients de VidaCaixa, fins als 3,1 milions, en una evolució positiva en les quotes de mercat –negoci de vida-risc (12,3%), negoci de vida-estalvi (19,1%), plans de pensions (16,5%) i previsió social complementària (18,4%)– i en un creixement en el volum de plans de pensions i previsió social complementària, arribant als 43.852 milions d'euros de recursos gestionats, un 9,8% més que el 2011, i situant-se un any més com a entitat líder en previsió social complementària. D'aquest total, 14.782 milions d'euros han correspost a plans de pensions, un 5,4% més que el 2011 i en línia amb l'evolució del mercat. Respecte al negoci d'estalvi, en el qual VidaCaixa

ha consolidat un any més el seu lideratge, el volum d'estalvi gestionat ha arribat als 29.071 milions d'euros, un 12,2% més.



Presentació de resultats de l'exercici 2012.

Així mateix, l'estricta gestió del risc ha permès incrementar el marge de solvència, el qual se situa en 2.986 milions d'euros, 2,1 vegades per sobre del nivell exigít legalment.

Els bons resultats assolits per VidaCaixa el 2012 han contribuït al creixement de CaixaBank en nombre de clients, recursos gestionats i resultats econòmics, consolidant així la seva posició de lideratge en el sector bancari espanyol.

En aquest sentit, cal destacar que un 90% dels clients de VidaCaixa són clients de CaixaBank, complementant d'aquesta manera l'activitat bancària i el portafoli de productes financers amb una oferta d'estalvi finalista i previsió. Finalment, l'aportació al resultat de CaixaBank per part de VidaCaixa ha arribat als 790 milions d'euros, xifra a la qual caldria afegir les comissions abonades en concepte de comercialització.

Resultats (milions d'euros)

		2011	2012	Var. 12/11
Primes i Aportacions	Subtotal Risc (Individual + Empreses)	423	466	10,1%
	Assegurances de Vida-estalvi	4.647	4.562	-1,8%
	Plans de pensions	1.433	1.003	-30,1%
	Subtotal Estalvi (Individual + Empreses)	6.080	5.564	-8,5%
	Total Risc i Estalvi (Individual + Empreses)	6.503	6.030	-7,3%
RG	Assegurances de Vida	25.901	29.071	12,2%
	Plans de Pensions i EPSV	14.024	14.782	5,4%
	Total Rec. Gest. de Clients (Indiv. + Empreses)	39.924	43.852	9,8%
Nre.	Clients individuals	2.943.572	3.143.015	6,8%
	Resultat Net Consolidat VidaCaixa Grup	912	790	-13,4%
	Resultat Net Recurrent de VidaCaixa Grup	279	339	21,2%

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 2012, el pressupost de l'Obra Social "la Caixa" es va mantenir en els 500 milions d'euros, malgrat la conjuntura econòmica desfavorable.

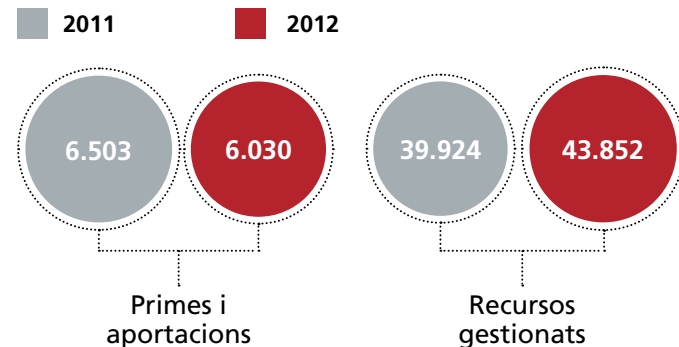


Lideratge i increment de les quotes de mercat

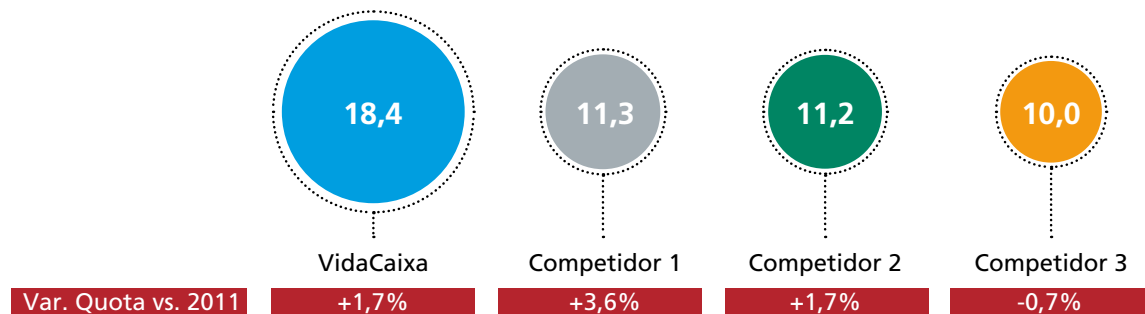
El 2012, VidaCaixa ha mantingut un any més la seva posició de lideratge en el mercat de previsió social complementària a Espanya, que aglutina les assegurances de vida i plans de pensions, amb una quota de mercat del 18,4% i un creixement d'1,7 punts percentuals respecte a l'any anterior.

Pel que fa al negoci d'estalvi, VidaCaixa ha comercialitzat el 2012 un volum de primes i aportacions per un valor de 6.030 milions d'euros, dels quals 4.562 corresponen a assegurances de vida i 1.003 a plans de pensions.

Consolidació de la posició de lideratge en el mercat (milions d'euros)



Rànquing Previsió Social Complementària (percentatge)

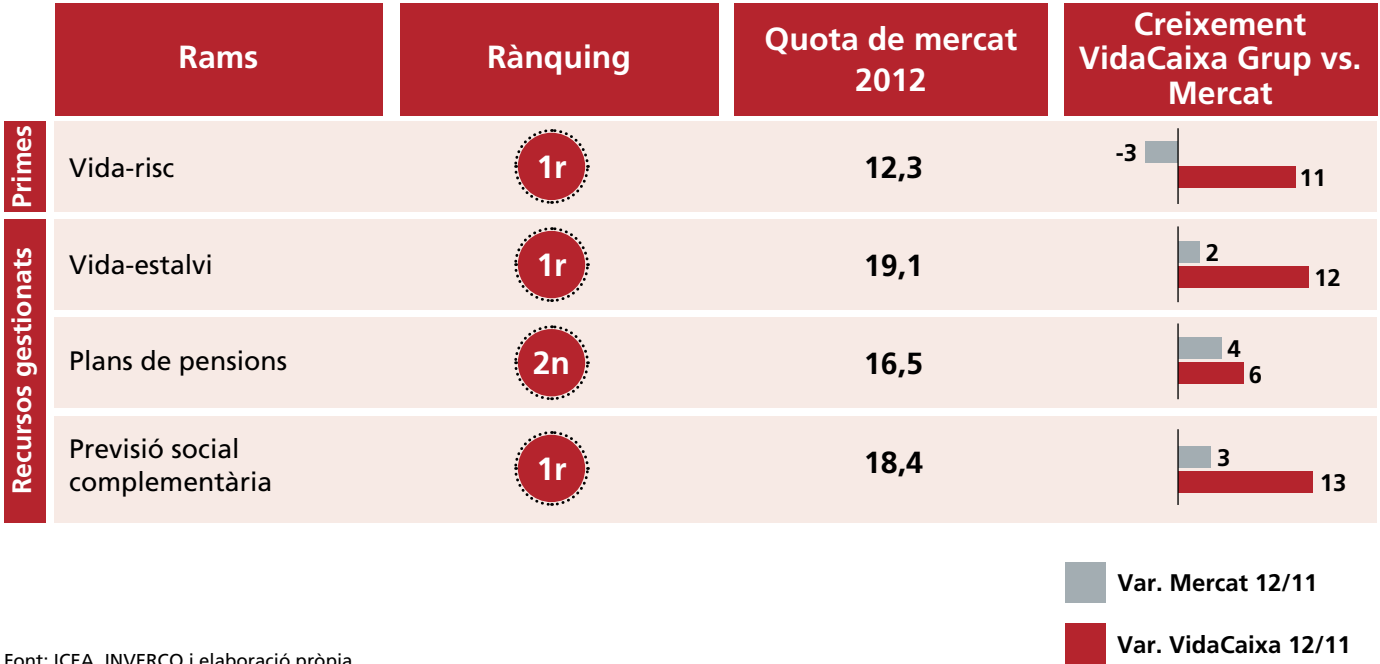


Volum d'estalvi en assegurances de vida i plans de pensions.
Font: ICEA, INVERCO i elaboració pròpia.

En el negoci de vida-risc, VidaCaixa ha crescut un 10,1%, amb un volum de primes de 466 milions d’euros, la qual cosa ha suposat un increment especialment rellevant, tenint en compte el retrocés del mercat. Aquest increment ha estat degut fonamentalment al

bon comportament del negoci de vida-risc individual, que ha crescut un 11,3%; també a la bona evolució del segment de pimes i autònoms, que ha augmentat un 9,5%, i a l’augment del 8,5% experimentat en les assegurances col·lectives.

Evolució comparada amb el mercat (percentatge)

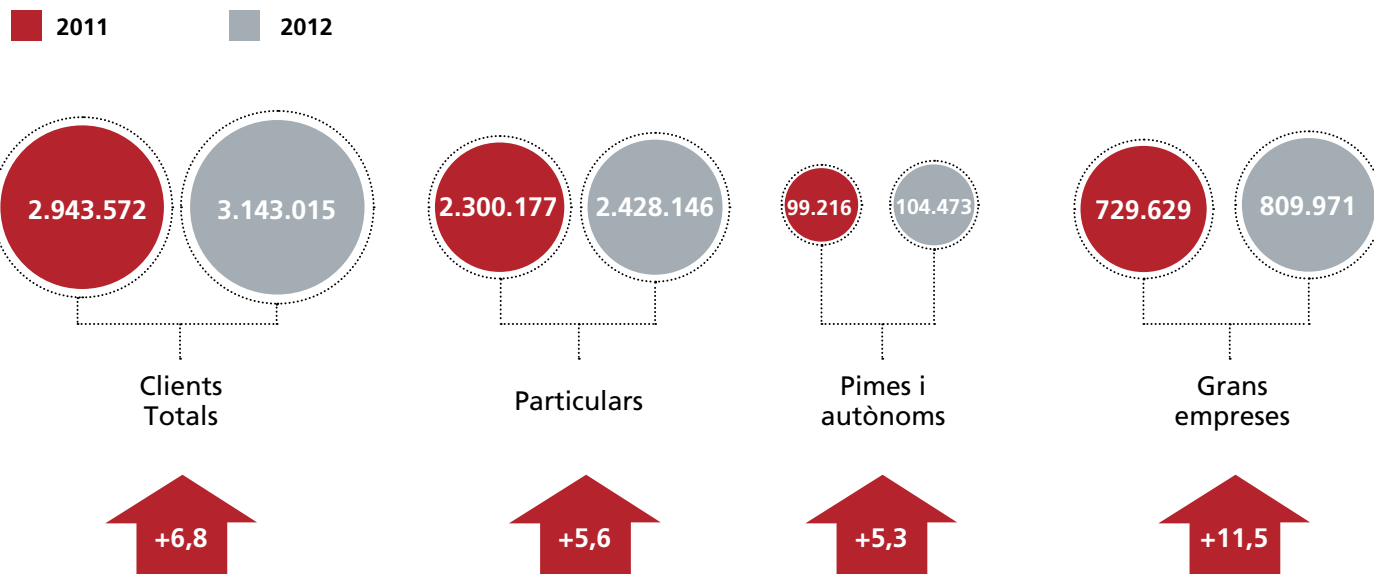


Font: ICEA, INVERCO i elaboració pròpia.

Aquesta evolució positiva s'ha traduït en un increment en el nombre de clients i particips fins als 3,1 milions de clients, un 6,8% més que el 2011, al mateix temps

que s'ha experimentat un creixement en els tres col·lectius de clients.

Fort creixement en la base de clients (nombre de clients)



Evolució del col·lectiu de clients particulars

L'assessorament personalitzat, basat en el coneixement de les necessitats específiques dels diferents segments de clients particulars, ha permès focalitzar millor la resposta de VidaCaixa a través d'una àmplia oferta de productes d'estalvi i previsió, acompanyada d'un excel·lent servei.

En aquest sentit, l'anticipació de les necessitats de previsió dels clients, derivades del canvi demogràfic i del moment de la jubilació, i la potenciació de l'acció comercial han permès a VidaCaixa assolir importants increments a nivell de penetració en el mercat de particulars.

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

El volum de recursos gestionats per VidaCaixa en assegurances de vida-estalvi i plans de pensions individuals ha arribat als 27.706 milions d'euros, un 12,2% més que el 2011, tot i la desfavorable situació econòmica del país.

Entre els principals factors que han contribuït a aquest bon comportament, cal destacar el dinamisme

comercial dels professionals de la xarxa de vendes i el disseny i introducció en el mercat de nous productes destinats al segment de banca personal i banca privada.



Pel que fa al volum de primes i aportacions de les assegurances de vida-estalvi, s'ha arribat als 3.622 milions d'euros, la qual cosa ha suposat un decreixement de l'11,5% respecte a l'any 2011, a causa de la caiguda de l'estalvi de les famílies i l'empitjorament del mercat de treball i la persistència de la crisi econòmica. El volum total d'estalvi gestionat ha estat de 19.906 milions d'euros, un 15,8% més que el 2011. Cal destacar el bon comportament de les rendes vitalícies, que han continuat captant estalvi dels clients particulars i s'han consolidat com el producte amb més volum d'estalvi de la cartera de VidaCaixa. A més de les rendes vitalícies, cal destacar els plans de previsió assegurats (PPA), que

han experimentat el 2012 un increment d'un 44,7% respecte al 2011, fins a arribar als 927 milions d'euros, mentre que el mercat tan sols va augmentar un 28,1%. Pel que fa a les aportacions a plans de pensions individuals, han patit un decreixement respecte al 2011, en línia amb el que ha succeït en el conjunt del mercat. Aquesta evolució ha estat deguda fonamentalment al traspàs de les aportacions als PPA, que ja es va iniciar en anys anteriors. El volum conjunt de les aportacions a plans de pensions i PPA –netes dels traspassos entre productes– s'ha incrementat un 16,5% durant el 2012, aconseguint arribar a un total de 1.608 milions d'euros i a una quota de mercat del 16,9%.

VidaCaixa és l'entitat líder en plans de pensions individuals i en plans de previsió assegurats, en termes d'estalvi gestionat, amb una quota de mercat del 16,9%



Assegurances de vida-risc per a clients particulars

Malgrat la conjuntura econòmica i l'estancament del mercat immobiliari, VidaCaixa ha experimentat un creixement rellevant de l'11,3% en el negoci de vida-risc individual. Aquest comportament favorable ha estat degut a l'excel·lent evolució de l'assegurança de vida tradicional, que ha compensat el menor desenvolupament de les assegurances vinculades a préstecs.

Assegurances per a pimes i autònoms

L'aposta de VidaCaixa, iniciada en anys anteriors, pels col·lectius de clients de pimes i autònoms ha continuat vigent el 2012. L'àmplia oferta de productes formada per assegurances de vida, cobertures de les obligacions

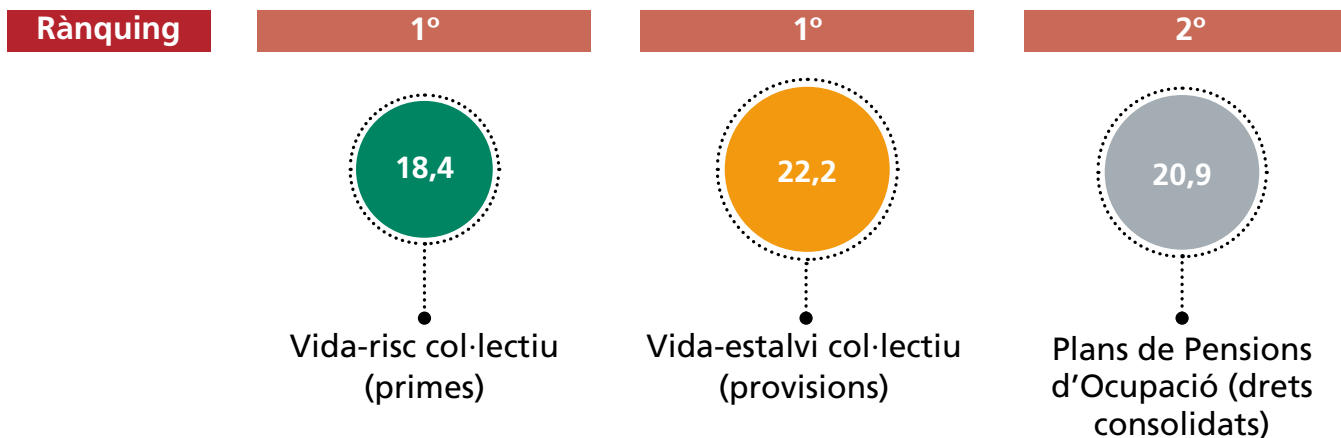
derivades dels diferents convenis laborals i els plans de pensions constitueix una de les principals palanques per al creixement aconseguit en aquest segment. El 2012, la bona acceptació d'aquests productes ha permès incrementar el volum de primes un 9,5% més que el 2011, fins als 29 milions d'euros.

Assegurances per a empreses i col·lectius

VidaCaixa Previsió Social, líder del mercat de la previsió social complementària empresarial del nostre país, és la marca sota la qual opera en el negoci d'empreses, comercialitzant productes de vida-risc i vida-estalvi. En tots dos negocis és la primera companyia del rànking en primes i en plans de pensions ocupa el segon lloc.



Lideratge en quotes de mercat (percentatge)



Font: ICEA i INVERCO.

El volum total d'estalvi gestionat ha arribat als 16.165 milions d'euros, un 6,1% més que el 2011, dels quals 6.982 corresponen a plans de pensions d'ocupació i associat, amb un increment del 7,1% respecte al 2011, i 9.165 milions d'euros a assegurances de vida col·lectives, amb un augment del 5,3% respecte al període anterior.

En el negoci de vida-estalvi, el volum de primes que s'han comercialitzat ha arribat als 940 milions d'euros, un 69,6% més que l'any passat, compensant d'aquesta manera la caiguda en plans de pensions,

que ha estat de 322 milions d'euros, un 53,6% menys que el 2011.

En el negoci de vida-risc i accidents s'ha assolit un volum de primes de 209 milions d'euros, un 8,6% més que el 2011.

Cal destacar que aquesta bona evolució del negoci col·lectiu té una lectura més positiva, si es té en compte que el mercat de vida-risc d'empreses ha caigut un 7,7% i el mercat de vida-estalvi d'empreses ha disminuït un 4,1%.

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

L'any 2012, la bona marxa del negoci ha permès aconseguir uns excel·lents resultats econòmics de 339 milions d'euros.

racionalització de costos, ha permès assolir un marge d'explotació recurrent de 401 milions d'euros, un 25,0% més.

El dinamisme comercial, a més d'una estricta gestió del risc i també dels marges, unit a una política de

Compte de pèrdues i guanys (milions d'euros)

	2011	2012	Var. 12/11
Marge tècnic	332	386	16,3%
Ingressos financers sobre RP	42	66	57,1%
Marge de contribució	374	452	20,9%
Despeses d'explotació	-53	-51	-3,6%
Marge d'explotació	321	401	25,0%
Posada en equivalència	61	52	-15,6%
Beneficis extraordinaris	815	653	-19,9%
Beneficis abans d'impostos	1.197	1.106	-7,6%
Impostos	-285	-316	10,8%
Benefici net	912	790	-13,4%
Benefici net recurrent	279	339	21,2%

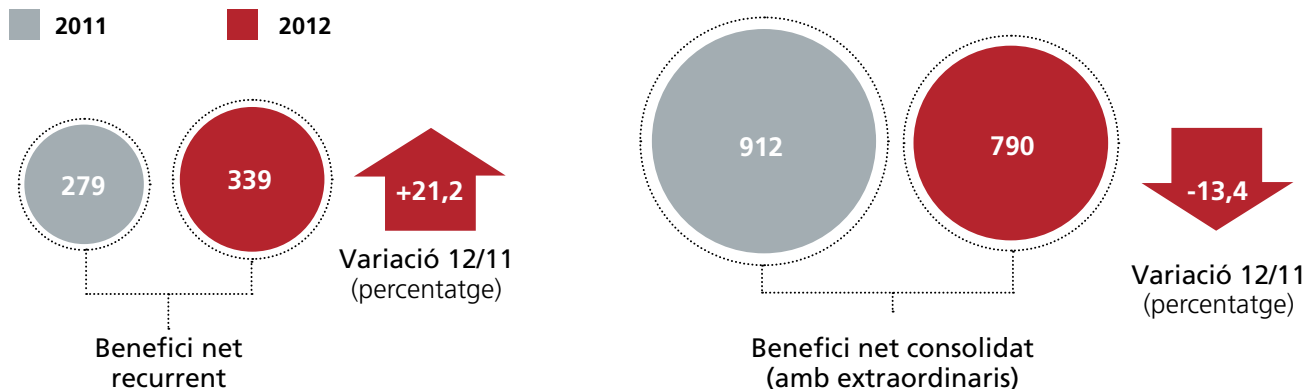
Fort increment del resultat recurrent

- 452 milions d'euros de marge de contribució que impulsen un sòlid creixement del resultat recurrent.
- Increment dels recursos gestionats i major cartera de primes de risc, juntament amb la captura d'oportunitats en gestió de les inversions.
- Contenció i reducció de la despesa.

Al bon comportament del benefici recurrent, cal afegir-hi l'operació de reassegurança de la cartera de vida-risc amb Berkshire Hathaway i la posada en equivalència dels resultats de SegurCaixa Adeslas, amb la qual cosa s'eleva el benefici net del Grup fins als 790 milions d'euros.

Aquesta excel·lent tendència demostra la capacitat de VidaCaixa per generar resultats any rere any i acomplir els objectius estratègics i de negoci, tot reforçant la solvència de la companyia i generant un gran capital reputacional i de confiança entre els seus grups d'interès.

Creixement rendible i sostenible del negoci (milions d'euros)



Principals ràtios de gestió

Els bons resultats econòmics de VidaCaixa van acompanyats d'unes excel·lents ràtios de gestió.

Despeses d'explotació

Gràcies a l'estricta política de contenció i racionalització pressupostària, les despeses s'han reduït un 2%.

La política pressupostària de VidaCaixa continua marcada pel constant esforç de reducció i racionalització de despeses, sense que la qualitat del servei al client es vegi afectada.

(percentatge)

■ 2011

■ 2012



Ràtio d'eficiència

El comportament de la ràtio d'eficiència indica la bona salut de VidaCaixa, en la mesura que produeix més però utilitza menys recursos per fer-ho.

Partint d'una ràtio baixa s'aconsegueix millorar respecte a l'any anterior.

(percentatge)

■ 2011

■ 2012



ROE (Return On Equity)

Si bé la ràtio ha disminuït un 1,1% el 2012, es mesura el benefici recurrent sobre fons propis, i, en aquest cas, el descens de la ràtio és degut a l'ampliació de capital efectuada en aquest exercici.

(percentatge)

■ 2011

■ 2012



Marge de solvència

VidaCaixa ha incrementat el marge de solvència amb l'objectiu de reforçar el seu balanç, la qual cosa és una mostra del compromís de la companyia amb el seu principal accionista i els clients. El marge ha augmentat respecte al 2011 i se situa, 2,1 vegades, per sobre del mínim legal exigit.

(percentatge)

■ 2011

■ 2012

190

207

+17



6

Propers reptes



Els reptes es plantegen cada any i es recull el seu compliment i grau de consecució quan es tanca. En línia amb el que han expressat els grups d'interès consultats, per al 2013, els reptes plantejats tenen un caràcter més estratègic, ja que VidaCaixa treballa per assolir-los, més enllà de comprometre's amb una acció o proposta concreta i determinada.

Els reptes 2013, classificats pels grups d'interès, recullen el compromís de VidaCaixa amb les necessitats dels seus clients, empleats, societat i medi ambient.

Per consultar el compliment dels reptes 2012
[cliqueu aquí](#)



Clients

Lideratge en gestió sostenible de les inversions, solvència i control de risc

Assistir i participar a Spainsif per generar i difondre coneixement sobre la Inversió Socialment Responsable (ISR).

Progressar i avançar en l'anàlisi per detectar inversions en empreses que no responen a criteris ISR.

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.

Productes innovadors i sostenibles d'assegurament i previsió

Adequar els processos per construir una proposta de valor adient al segment de pimes i autònoms.

Aprofitar les sinergies comercials amb els clients de "la Caixa" per desenvolupar una oferta financero-asseguradora amb pimes i autònoms.

Oferir nous productes de previsió i estalvi per a la jubilació.

Alinear el servei d'assegurances d'empresa amb els serveis actuals oferts a plans de pensions d'ocupació i productes individuals.

Desenvolupar productes estructurats sota xassís *Unit Linked*.

Desenvolupar productes orientats a telemàrqueting.

Seguretat i transparència en la relació amb els clients

Finalitzar la revisió dels contractes de prestació de serveis pendents.

Millorar els processos de controls de subscripció via telemàtica: telèfon i Línia Oberta, així com la finalització de contractes pendents.

Analitzar els processos *online* que presenten un nombre més gran d'abandonaments.

Accessibilitat als productes i serveis

Continuar millorant l'operativa dels productes.

Millorar el servei de Contact Center per als gestors i canals en base a les seves necessitats.

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".

Desenvolupar un pla d'acció comercial amb l'objectiu de doblar usuaris en les plataformes per a *brokers* i prenedors de pòlisses col·lectives.

Satisfacció dels clients

Mantenir i ampliar l'actual sistema d'enquestes i la millora en la percepció de la qualitat.

Mantenir o millorar la posició en els rànquings d'estudis externs.

Integrar la gestió de la cartera d'assegurances de vida de Banca Cívica.

Empleats

Compromís amb l'ocupació de qualitat

Identificar i retenir el talent i recursos necessaris per garantir el projecte de VidaCaixa.

Mantenir, en l'actual entorn de crisi econòmica, el repte del desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

Consolidar el model de gestió de competències i retenció del talent.

Mantenir la certificació EFR.

Consolidar el model de treball de Best Place to Work dins del marc de "El Nostre Projecte VidaCaixa".

Formació i desenvolupament professional

Definició del Pla de Formació amb base en el nou perímetre d'actuació de la companyia.

Consolidar el Model de Gestió per competències actitudinals.

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.

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 als objectius de la companyia.

Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials

Mantenir el sistema de compensació total, que inclou la retribució fixa, variable i beneficis socials.

Compromís amb els drets laborals

Mantenir l'aplicació gradual de l'acord laboral.

Realitzar activitats de PRL d'acord amb allò que s'estableix legalment.

Implantar el Pla d'Igualtat.

Cultura a favor de la Innovació

Seguiment de la implementació del Codi Ètic i del canal denúncies.

Potenciar la intranet com a espai per a la innovació i la participació.

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.

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.

Prosseguir amb l'organització dels fòrums de comissions de control i altres jornades de formació.

Presència de la Companyia a la societat

Continuar amb la potenciació de Retorn com a instrument per canalitzar la participació dels empleats.

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.

Implementar la Responsabilitat Social Corporativa en la contractació de proveïdors.

Impulsar les accions de comunicació accessible a nivell intern per difondre bones pràctiques ambientals i facilitar informació sobre els consums.

Índex d'annexos

- 0.01** Cobertura i abast, Diàleg amb els grups d'interès i Materialitat
- 0.02** Taules d'indicadors GRI G3.1 i Pacte Mundial de Nacions Unides
- 2.01** Història de VidaCaixa
- 2.02** Dades de contacte de VidaCaixa
- 3.01** Principals sistemes de control i gestió dels riscos identificats a VidaCaixa
- 4.01** Quadre de comandament integral
- 4.02** Formació
- 4.03** Un excel·lent lloc per treballar en xifres
- 4.04** Programa Retorn. Què hem fet el 2012
- 4.05** Terminis mitjans de tramitació dels expedients
- 4.06** Campanyes per a particulars 2012
- 4.07** Campanya per a pimes i autònoms 2012
- 4.08** Enquestes realitzades per VidaCaixa Previsió Social
- 4.09** Baròmetre ADECOSE 2012 i Willis Quality Index 2012
- 4.10** Trucades rebudes al Contact Center
- 4.11** Cartes al Director
- 4.12** Defensor del Client
- 4.13** Institucions en les quals VidaCaixa col·labora de manera activa
- 4.14** Dades del Baròmetre de Plans de Pensions d'Ocupació 2012
- 6.01** Reptes

Per a més informació

General

VidaCaixa Grup
Juan Gris, 20-26. 08014 Barcelona
Telèfon: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

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