



2

## Presentació de VidaCaixa Grup

L'activitat asseguradora i de previsió forma part de "la Caixa" des de la seva fundació, fa més de 100 anys. VidaCaixa Grup ha agafat el relleu de "la Caixa" i desenvolupa aquesta activitat en el mercat espanyol.

## 2.1

# Dades més rellevants

	2010	2011	Variació (%)
<b>QUOTA DE MERCAT (en percentatge)</b>			
Assegurances de vida-estalvi (provisions)	14,8	17,4	2,6
Assegurances de vida-risc (primes)	10,1	10,8	0,7
Plans de pensions (drets consolidats)	16,2	16,3	0,1
Previsió social complementària (provisions)	15,7	16,7	1,0
<b>PRINCIPALS XIFRES DE NEGOCI</b>			
Primes i aportacions (milions d'euros)	5.245	6.502	23,9
Assegurances de vida-estalvi	3.323	4.646	39,8
Assegurances de vida-risc	401	423	5,4
Plans de pensions	1.521	1.433	-5,8
Estalvi gestionat (milions d'euros)	33.297	40.028	20,2
Resultat net consolidat sense extraordinaris (milions d'euros)	249	280	12,1
Excés de solvència sobre mínim legal exigít (en percentatge)	182	187	5
ROE recurrent (resultat atribuít recurrent / fons propis mitjans) (en percentatge)	20,8	15,3	-5,5
Ràtio d'eficiència (despeses d'explotació / marge) (en percentatge)	14,6	14,4	-0,2
Ràting mitjà de la cartera d'inversions	A+	A+	—
<b>ACTIVITAT COMERCIAL</b>			
Clients	2.901.633	2.943.572	1,4
Nivell de satisfacció global (en percentatge):			
Assegurances de risc i estalvi col·lectives	94,9	95,4	0,5
Plans de pensions col·lectius	95,8	94,4	-1,4
<b>PLANTILLA</b>			
Empleats	805	864	7,3
Rotació a serveis centrals (en percentatge)	0,9	1,0	0,1
Dones sobre total plantilla (en percentatge)	63	62	-1,0
Dones a l'equip directiu (en percentatge)	28	33	5,0
<b>SOSTENIBILITAT</b>			
Cartera d'inversions gestionada amb criteris ASG (en percentatge)	100	100	=
Consum d'energia per empleat (en GJ)	4,2	4,9	16,7
Consum de paper per empleat (en kg)	32	31	-3,1
Activitats de Retorn	16	18	12,5

# VidaCaixa Grup

El 2011, amb la reorganització de “la Caixa”, VidaCaixa Grup es va integrar en el Grup CaixaBank, l’instrument bancari de l’entitat, complementant d’aquesta manera el seu catàleg de productes i serveis financers, a través d’una àmplia oferta amb solucions personalitzades en el negoci assegurador de vida i pensions, per als seus clients particulars, pimes i autònoms i grans empreses, a través d’una estratègia de distribució bancasseguradora i multicanal.

VidaCaixa Grup és líder del sector en el negoci de previsió social complementària, que aglutina les assegurances de vida i els plans de pensions, amb una quota de mercat del 16,7%.

En línia amb els principis i l’estratègia de CaixaBank, VidaCaixa Grup assumeix el compromís amb les persones i amb l’entorn, amb l’objectiu de crear valor compartit per a l’entitat i els seus grups d’interès (empleats, clients, accionista, societat i medi ambient).

Per fer-ho, VidaCaixa Grup estructura el seu compromís amb els seus diferents grups d’interès sobre la base dels seus valors corporatius, que van ser definits el 2006: confiança, qualitat i dinamisme, valors que estan integrats en la gestió de la companyia.

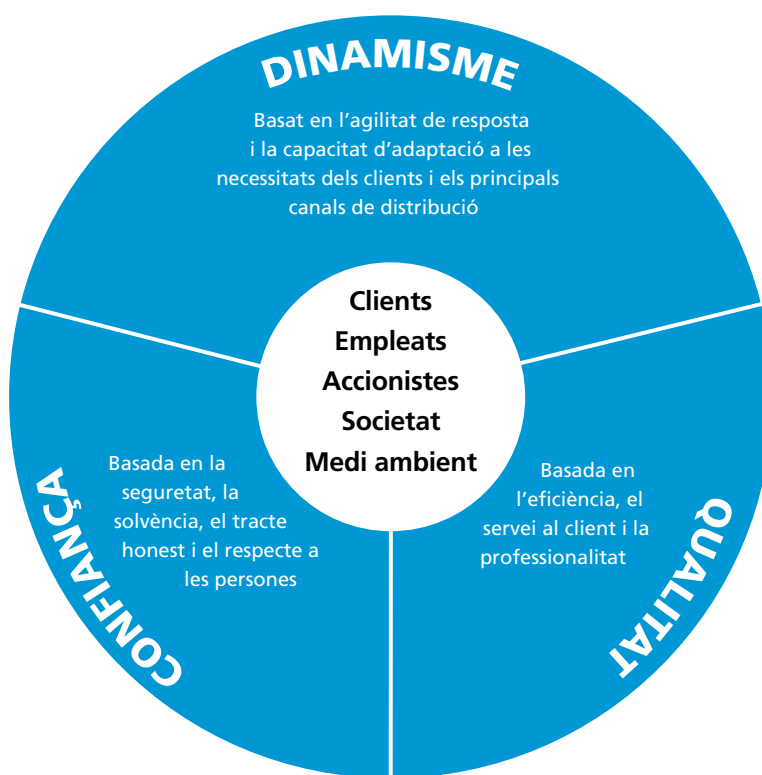
Aquests valors constitueixen la identitat del Grup i a través d’ells es creen dia a dia els vincles de relació amb els grups d’interès.

Els valors de VidaCaixa Grup impregnen la gestió de la companyia i donen contingut a la transparència i bones pràctiques que presideixen el govern corporatiu, tot garantint comportaments eficients, responsables i sostenibles, des del punt de vista econòmic, ambiental i social.

El model de gestió de VidaCaixa Grup té com a guia la definició de Responsabilitat Corporativa realitzada per la Comissió Europea, en la qual les empreses són responsables del seu impacte en la societat. D’acord amb aquesta definició, les empreses han de disposar d’un procés d’integració dels aspectes socials, mediambientals, ètics i humans en les seves operacions de negoci i en la seva estratègia, en estreta col·laboració amb els seus grups d’interès i amb els objectius de:

- Maximitzar la creació de valor compartit.
- Identificar, prevenir i mitigar possibles impactes adversos.

Per a més detalls, vegeu l’Informe de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding 2008. [http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info\\_corporativa/memoria\\_anual\\_2008.html](http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/memoria_anual_2008.html)



**Valors de VidaCaixa Grup**

**CaixaBank és  
l'accionista únic de  
VidaCaixa Grup**

**El 2011, es va tancar  
l'acord entre CaixaBank  
i Mutua Madrileña per  
a l'adquisició, per part  
d'aquesta última, del  
50% de SegurCaixa  
Adeslas**

VidaCaixa Grup –anteriorment denominat SegurCaixa Holding i CaiFor– va iniciar la seva activitat el desembre del 1992.

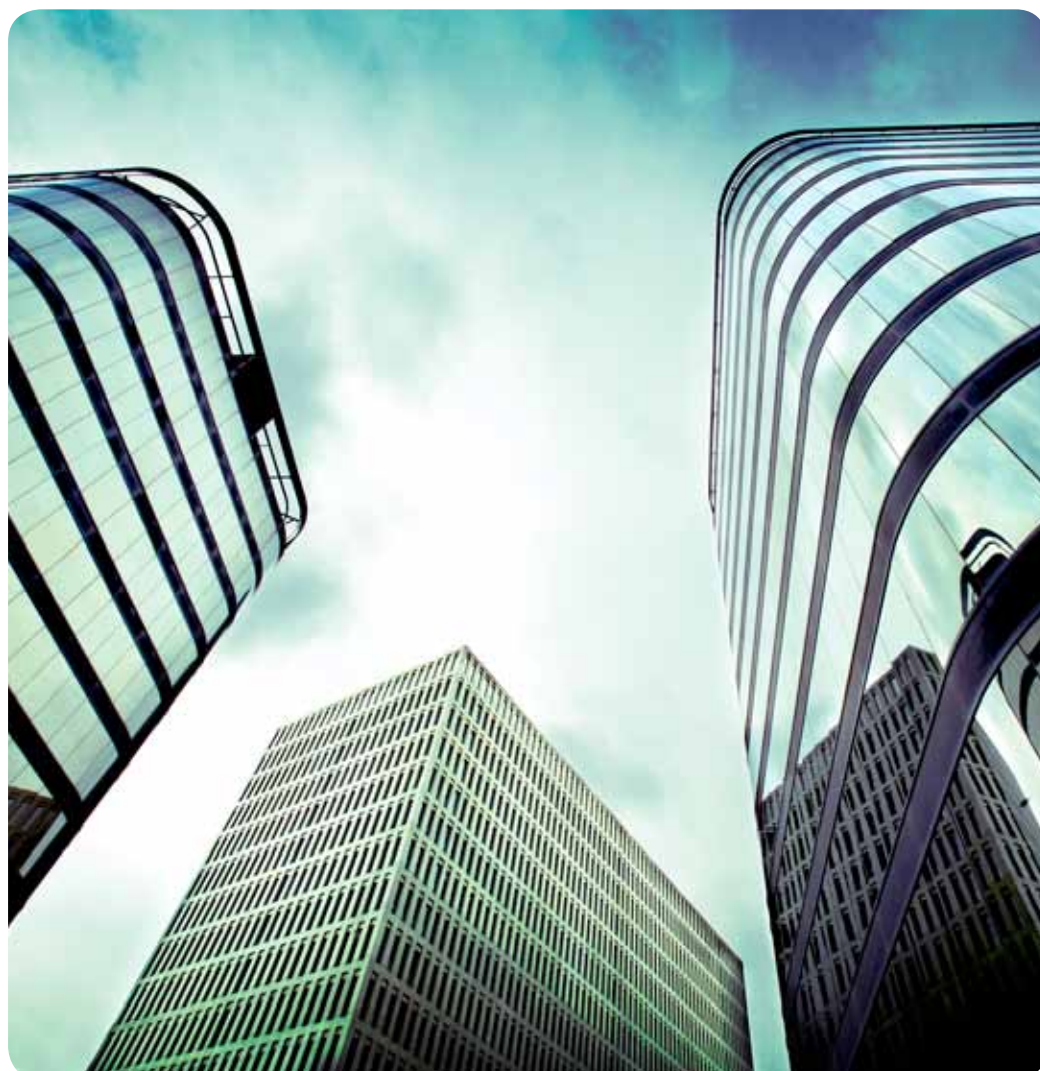
L'11 de juliol de 2007, Criteria CaixaCorp, S.A. va passar a posseir-ne el 100%. El febrer del 2009, i en resposta a la nova estructura accionarial, CaiFor va canviar la seva denominació social per SegurCaixa Holding.

El 7 de juny de 2010, Criteria CaixaCorp, S.A. va adquirir, a través de SegurCaixa, el 99,77% del capital social de la Companyia d'Assegurances Adeslas, primera companyia asseguradora en el sector d'assegurances de salut espanyol. Amb aquesta operació, el Grup es va situar com a referent indiscutible en el sector espanyol d'assegurances de vida i de salut.

A finals de desembre del 2010, SegurCaixa Holding va canviar la seva denominació social per VidaCaixa Grup, S.A.

El juliol del 2011, com a resultat de la reorganització de "la Caixa" es produeix el naixement de CaixaBank, entitat bancària a través de la qual "la Caixa" exerceix la seva activitat financera, desplegant el seu model bancassegurador i convertint-se en l'accionista únic de VidaCaixa Grup.

Finalment, a mitjans de juliol del 2011, es va tancar l'acord entre CaixaBank i Mutua Madrileña per a l'adquisició per part d'aquesta del 50% de SegurCaixa Adeslas, la companyia d'assegurances no-vida de VidaCaixa Grup que inclou el negoci de salut provinent d'Adeslas. Després d'aquest acord, Mutua Madrileña es converteix en accionista de control de SegurCaixa Adeslas amb el 50%, VidaCaixa Grup manté el 49,92%, mentre que el 0,08% restant es troba en mans d'accionistes minoritaris.

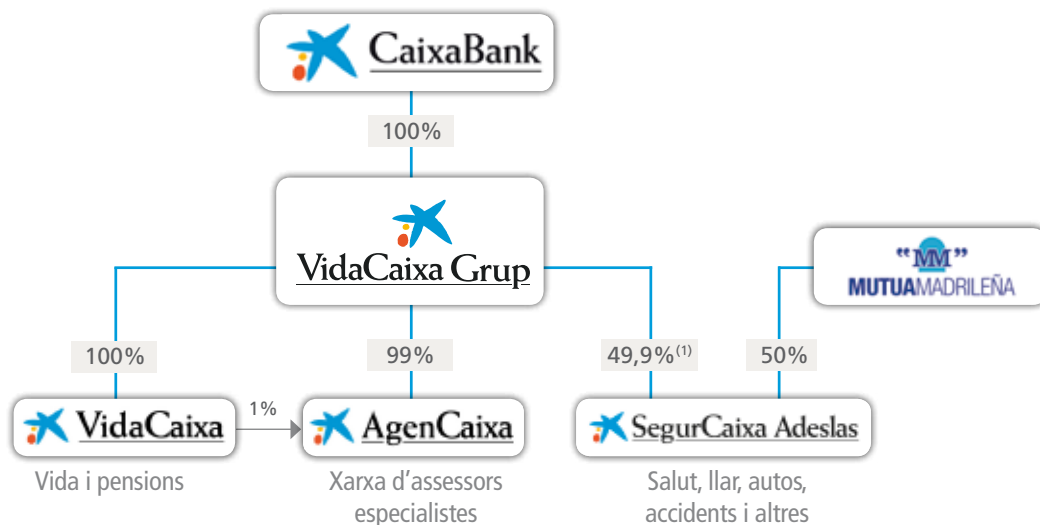


## 2.3

# Estructura accionarial

VidaCaixa Grup va néixer amb la vocació d'oferir el millor servei assegurador a Espanya. Per fer-ho, el Grup desenvolupa la seva

activitat a través de les societats VidaCaixa i AgenCaixa i participa com a accionista rellevant en el capital de SegurCaixa Adeslas.



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

<b>Societat hòlding</b>	VidaCaixa Grup, S.A.U. NIF A 60196946 <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>
<b>Companyia d'assegurances de vida i plans de pensions</b>	VidaCaixa, S.A. de Seguros Generales y Reaseguros NIF A 58333261 <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>
<b>Xarxa d'assessors especialitzats en pimes</b>	AgenCaixa, S.A., Agència d'Assegurances NIF A 78662319 <a href="http://www.agencaixa.com">www.agencaixa.com</a>
<b>Serveis comuns</b>	Grup Assegurador de "la Caixa", A.I.E. NIF V 58263831
<b>Dades de contacte Seu social</b>	Juan Gris, 20-26 08014 Barcelona Tel. 93 227 87 00 Fax 93 298 90 05
<b>Servei d'atenció telefònica i web</b>	Telèfon de consulta i informació per a clients: 902 10 15 15 Telèfon de consulta per a oficines de "la Caixa": 902 20 11 11 Web corporativa: <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>

**El 2011, CaixaBank ha consolidat les seves fortaleses financeres**

## CaixaBank

VidaCaixa Grup és el grup assegurador de CaixaBank, el banc cotitzat a través del qual Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", exerceix la seva activitat financera.

CaixaBank és un grup financer integrat amb negoci bancari, activitat asseguradora i inversions en bancs internacionals, així com participació en companyies líders del seu sector. L'Entitat és líder en la majoria dels segments de banca minorista en el mercat espanyol i aposta pel creixement, tant en l'àmbit nacional com en l'internacional.

El Grup treballa per oferir el millor i més complet servei al màxim nombre possible de clients i per fomentar l'estalvi i la inversió. Així mateix, comparteix amb "la Caixa", el seu accionista de referència, el compromís amb les persones i l'entorn, amb la voluntat de crear valor per als seus accionistes i dur a terme una decidida aportació a la societat en general.

CaixaBank és present en els índexs de sostenibilitat més rellevants a nivell mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good i Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

El 2011, CaixaBank va iniciar el desplegament del seu Pla Estratègic 2011-2014, en línia amb el Pla Estratègic del Grup "la Caixa" per al mateix període. Sota el lema «Marcar la diferència», té com a objectius consolidar el lideratge en banca minorista a Espanya, diversificar el negoci, aprofundir en la internacionalització i mantenir el compromís amb el teixit empresarial i amb la societat, així com consolidar el reconeixement i la confiança dels inversors, oferint-los unes bones perspectives i una atractiva remuneració.

L'1 de juliol de 2011 va culminar la Reorganització del Grup "la Caixa", amb la creació i sortida a borsa de CaixaBank. El primer any del seu desenvolupament, i malgrat l'elevada incertesa i volatilitat de l'entorn econòmic i financer, CaixaBank ha aconseguit uns resultats sòlids i ha consolidat el seu lideratge en banca minorista, en solvència i en liquiditat, gràcies a l'esforç dels més de 26.000 empleats de l'Entitat, a la gestió activa dels riscos i al continuat esforç en innovació.

El 2011, CaixaBank ha mantingut una intensa activitat centrada a consolidar la vinculació amb els seus gairebé 10,4 milions de clients, tot prestant un servei de qualitat, innovador i adaptat a les seves necessitats. La gran



## CaixaBank disposa de la xarxa bancària més extensa del sistema financer espanyol, amb 5.196 oficines

fortalesa comercial de CaixaBank ha permès augmentar de manera sostinguda les quotes de mercat dels principals productes i serveis financers (nòmines i pensions domiciliades, autònoms i comerços). L'objectiu és reforçar el lideratge de CaixaBank en banca de particulars, complementat amb una oferta especialitzada adreçada als diversos segments de negoci: banca d'empreses, banca corporativa, banca de pimes, banca d'inversió, banca personal i banca privada.

El volum de negoci a 31 de desembre de 2011 va assolir els 427.252 milions d'euros: 241.203 milions els recursos de clients gestionats i 186.049 milions els crèdits a la clientela, la qual cosa posa de manifest el compromís del Grup CaixaBank de donar suport als projectes personals i empresarials dels seus clients. CaixaBank manté el lideratge en banca minorista a Espanya, amb una quota de penetració del 21% en clients particulars i del 34% en pimes.

L'entitat disposa de la xarxa més extensa del sistema financer espanyol, amb 5.196 oficines, 8.011 caixers i el lideratge en banca online (amb 6,9 milions de clients a través de Línia Oberta), banca mòbil (amb 2,3 milions de clients) i banca electrònica (amb 10,5 milions de targetes).

CaixaBank ha reforçat el seu Core Capital a Basilea II, que es va situar en el 12,5% a 31 de desembre de 2011, enfront del 8,9% a 31 de desembre de 2010, amb la qual cosa ha consolidat la seva fortalesa financera, diferencial en el sector financer espanyol.

La posició de lideratge en solvència es complementa amb uns excel·lents nivells de liquiditat, que va arribar el 2011 als 20.948 milions d'euros (7,7% dels actius totals), en la seva pràctica totalitat de disponibilitat immediata. La gestió de la liquiditat és un element clau en l'estratègia de CaixaBank, que permet reduir la dependència dels mercats majoristes i proporciona una important estabilitat, alhora que evidencia el gran sentit d'anticipació del Grup i l'activa gestió de les fonts de finançament.

La qualitat d'actiu destaca en el conjunt del sector i es caracteritza per una prudent política de concessió, l'alt valor de les garanties i la diversificació. Així, la ràtio de morositat es va situar en el 4,90% gràcies a l'exigent gestió del risc i a una molt intensa activitat de recobriment, i manté un diferencial molt positiu enfront del 7,84% de mitjana del sector financer el desembre del 2011. La ràtio de cobertura es va situar al tancament del 2011 en el 60% (el 137% considerant les garanties

hipotecàries). A 31 de desembre de 2011, les provisions per a insolvències constituïdes se situaven en els 5.745 milions d'euros, 3.910 milions d'euros de fons específics i 1.835 milions d'euros de fons genèric. Aquestes elevades cobertures han permès afrontar els exigents requeriments de provisions establertes en les mesures de sanejament del sistema financer, aprovades pel Govern espanyol durant els primers mesos del 2012.

## Gran capacitat de generació de resultats

Pel que fa als resultats obtinguts, el balanç de la intensa activitat comercial i una estricta gestió de risc han permès a CaixaBank aconseguir un sòlid resultat recurrent net atribuït al Grup el 2011 de 1.185 milions d'euros, un 12,8% menys respecte al 2010.

La gestió activa dels marges i ingressos per comissions de les operacions, la bona evolució dels ingressos recurrents de les participacions i la reducció dels costos, fruit d'una estricta política de contenció i racionalització, han permès assolir un marge d'explotació recurrent de 3.040 milions, una ràtio d'eficiència del 51,5% i el registre de fortes dotacions, que garanteixen la qualitat del balanç.

També s'han generat unes plusvàlues netes de 907 milions d'euros i s'han registrat sanejaments extraordinaris nets per un total de 1.039 milions d'euros, per incrementar la solidesa del balanç. Així, el resultat net atribuït al Grup CaixaBank ha arribat als 1.053 milions d'euros, un 13,1% menys respecte al 2010.

## Una entitat compromesa

De manera coherent amb el seu compromís social, l'Entitat ha continuat treballant el 2011 per afavorir la inclusió financera i donar suport als emprenedors. Així, a través de MicroBank, el seu banc social, ha formalitzat 34.307 microcrèdits per un import total de 217,9 milions d'euros. Des de la seva creació, fa 5 anys, MicroBank ha concedit 128.203 préstecs, per un valor de 806 milions d'euros, destinats al finançament de diferents tipus de projectes, i ha contribuït a la creació o consolidació de més de 42.000 llocs de treball.

Així mateix, CaixaBank col·labora amb l'Obra Social "la Caixa", l'entitat que canalitza l'acció social del Grup "la Caixa", en la difusió dels seus programes i activitats, tot posant a la seva disposició la seva àmplia xarxa d'ofici-

**CaixaBank es manté fidel als valors de "la Caixa" de lideratge, confiança i compromís social, per afrontar els reptes futurs**

nes. El 2012, el pressupost de l'Obra Social es mantindrà en 500 milions d'euros, la mateixa dotació dels darrers 4 anys. 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 necessitats dels ciutadans amb el desenvolupament de programes socials i assistencials, als quals es dedicarà el 66,3% del pressupost (331,5 milions d'euros). L'apartat cultural acapararà el 13,8% de la inversió (69 milions); els programes de Ciència, Recerca i Medi ambient suposaran el 13,5% (67,6 milions), i el suport a l'educació i formació, el 6,4% (31,9 milions d'euros).

## Reptes de futur

En línia amb els objectius de creixement del Pla Estratègic 2011-2014, se situa l'Acord d'Integració aconseguit amb Banca Cívica el març del 2012, formant així el primer grup financer a Espanya, amb uns actius de 342.000 milions d'euros, més de 14 milions de clients i una quota de mercat mitjana a Espanya en dipòsits del 14,0%, en crèdit a la clientela del 13,4% i del 10,5% en total d'actius.

CaixaBank, amb una gestió diferenciada i innovadora, té com a principal objectiu generar valor per a la Societat i la resta de grups d'interès. D'aquesta manera, es manté fidel als valors del Grup "la Caixa" de lideratge, confiança i compromís social, que li permeten afrontar els reptes del futur.





# Model de negoci

VidaCaixa Grup ofereix una àmplia oferta de productes en els negocis d'assegurances de vida –vida-estalvi i vida-risc– i plans de pensions de manera diferenciada per als segments de particulars, pimes i autònoms, 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'AgenCaixa, mediadors i consultors de VidaCaixa Previsió Social– i canals directes –telèfon i Internet–.

## Activitat desenvolupada per les entitats de VidaCaixa Grup

### VidaCaixa

En l'àmbit dels clients particulars, VidaCaixa comercialitza, d'una banda, assegurances de vida-risc vinculades o no a préstecs bancaris, un ram en el qual té més d'un milió de clients; d'altra banda, la companyia disposa d'un ampli ventall de productes d'estalvi compost per les assegurances de vida i els plans de pensions. Entre les primeres, es troben les assegurances de rendes vitalícies o temporals, els plans individuals d'estalvi sistemàtic (PIES), els capitals diferits o els plans de previsió assegurats (PPA).

Així mateix, per al segment 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 que ha permès aconseguir més de 100.000 clients i consolidar un creixement positiu al llarg dels últims anys.

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.

El 2011, 2,9 milions de clients particulars i més de 50.000 empreses i col·lectius tenien subscrits plans de pensions i assegurances de la companyia.

La companyia basa el seu model de negoci en la qualitat tècnica de les solucions ofertes, l'exhaustivitat de la gamma i la confiança generada amb els seus clients, a qui ofereix protecció i rendibilitat per als seus estalvis a llarg termini i fins i tot vitalici.

L'estratègia bancasseguradora del grup es basa en els pilars següents:



## 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 de VidaCaixa i també de SegurCaixa Adeslas, especialment en l'àmbit dels treballadors autònoms, microempreses i pimes.

## SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas lidera el mercat d'assegurances de salut a Espanya i destaca, a més, la seva bona posició en assegurances de la llar, autos i la seva renovada oferta de productes per a pimes i autònoms.

VidaCaixa participa dels beneficis de SegurCaixa Adeslas a través de la consolidació del dividend, tenint en compte la situació accionarial de la companyia. Més enllà d'aquesta participació en beneficis, el present informe no detalla l'activitat d'aquesta companyia

Per a més detalls sobre SegurCaixa Adeslas, es pot consultar l'informe anual integrat de la companyia a [www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

## 2.5

# Línies estratègiques

**La nova visió de VidaCaixa Grup: "Ser la companyia líder i de referència en el mercat espanyol de "retirement"<sup>(1)</sup> i assegurament de la vida de les persones"**

Després de l'operació de venda de SegurCaixa Adeslas a Mutua Madrileña, s'ha definit un nou pla estratègic per a VidaCaixa Grup que respon a la realitat societària i de l'entorn actual.

Així, el pla estratègic de VidaCaixa Grup 2012-2014 aposta pel lideratge en el mercat espanyol del "retirement"<sup>(1)</sup> i l'assegurament de vida, i se sintetitza en quatre eixos:

1. Reenfocament en el negoci de vida i pensions
2. Reforçar el focus en el canal bancassegurances
3. Explotar l'actual oferta de productes
4. Explorar i impulsar altres oportunitats de negoci i de l'entorn que ofereix la conjuntura de mercat actual

Aquests eixos s'han concretat en una sèrie d'iniciatives estratègiques de les quals es desprenen tots els projectes que cal impulsar i configuren el full de ruta de VidaCaixa Grup per als següents anys.

Així mateix, per gestionar i transmetre l'estratègia de VidaCaixa Grup als empleats, es continua aplicant des de fa 12 anys el Quadre de Comandament Integral, a través del qual s'aconsegueix avaluar els resultats del Grup i de les diferents unitats organitzatives fins al nivell departamental, i el Quadre de Comandament Personal, que avalua els resultats a nivell individual.

A través d'aquestes dues eines, s'han arribat a establir:

- 22 objectius estratègics
- 59 objectius generals
- 485 objectius específics
- 3.710 objectius personals

**(1)** *Retirement és el conjunt d'accions que comporten que els clients puguin generar una situació de confort en el moment de la jubilació, tant a través d'un patrimoni que dóna cobertura d'ingressos per a la jubilació com a través dels serveis complementaris a aquesta, tot això, vehiculat a través de CaixaBank.*