



VidaCaixa Grup



2011

Informe Anual Integrat

2011

Informe Anual Integrat

Abast de l'informe

Aquest Informe Anual Integrat correspon a VidaCaixa Grup amb un perímetre de consolidació en funció de la naturalesa de la informació facilitada:

La informació econòmica i financera pren com a base els comptes anuals consolidats de "VidaCaixa Grup, S.A.U. i societats dependents". Els comptes anuals i l'informe de gestió consolidats de l'exercici 2011, juntament amb l'informe d'auditoria datat el 9 de març de 2012, en el qual s'expressa una opinió favorable, es poden consultar a la pàgina web corporativa de VidaCaixa Grup: www.vidacaixa.com

Més informació sobre l'abast i materialitat de l'informe, així com els continguts i indicadors GRI, es poden consultar en l'apartat "Annex" integrat en el present informe.

Índex

1. Carta del President	5
2. Presentació de VidaCaixa Grup	6
3. Govern corporatiu	16
4. Generació de valor	24
5. Objectius i reptes	82
6. Annex	91



Ricard Fornesa Ribó
President de VidaCaixa Grup

Carta del President de VidaCaixa Grup

Malgrat les dificultats de la conjuntura econòmica, el 2011 ha estat un any molt bo per a VidaCaixa Grup: a més d'aconseguir uns resultats excel·lents, hem consolidat un any més la nostra posició com a companyia líder en el mercat espanyol de previsió social complementària, és a dir, en assegurances de vida-estalvi i plans de pensions.

Com a fet rellevant d'aquest any, cal destacar l'aliança estratègica entre "la Caixa", accionista únic de VidaCaixa Grup, i Mutua Madrileña, companyia asseguradora de referència a Espanya, per a l'adquisició per part d'aquesta del 50% de la companyia d'assegurances de no-vida SegurCaixa Adeslas, integrada al 100% a VidaCaixa Grup fins al juliol del 2011.

Després d'aquest acord, a VidaCaixa Grup hem alineat els nostres esforços amb una visió molt definida i focalitzada: convertir el Grup en el líder i referència en el mercat espanyol de "retirement" i assegurement de la vida de les persones. A VidaCaixa Grup entenem per "retirement" el conjunt d'accions que comporten que els clients puguin generar una situació de confort a partir de la jubilació, tant a través d'un patrimoni que doni cobertura d'ingressos com a través dels serveis complementaris posteriors a aquesta. Per fer-ho, afrontem els reptes d'acord amb els nostres valors corporatius –confiança, qualitat i dinamisme–, a fi de contribuir a la generació de valor compartit tant per al nostre accionista "la Caixa" com per a la resta dels nostres grups d'interès (empleats, clients, accionista, societat i medi ambient).

Els excel·lents resultats aconseguits el 2011, reportats en el present informe anual integrat, han estat possibles gràcies a les nostres fortaleces –centrades a donar respostes específiques a les necessitats asseguradores i de previsió dels nostres clients–, el nostre model comercial –que combina el canal bancassegurador amb altres canals de comercialització–, la qualitat de servei, l'assessorament professional, la innovació i la gestió responsable de les nostres inversions.

Aquests elements, units a una gestió eficient i continguda dels costos, ens han permès incrementar el volum de primes per damunt dels 6.500 milions d'euros i els recursos gestionats fins als 40.029 milions d'euros, en tots dos casos amb creixements superiors a un 20% respecte a l'exercici anterior. Gràcies a això, hem aconseguit un benefici net recurrent de 279,5 milions d'euros, un 12% més que el 2010. Així mateix, cal destacar que la gestió sostenible de l'activitat ha situat el nostre marge de solvència en un 190%, un 8% més que el 2010, àmpliament per sobre del requisit legal exigít.

A VidaCaixa Grup ens hem mantingut fidels als nostres compromisos a favor de la sostenibilitat i, en aquest sentit, hem ratificat la nostra adhesió als principis del Pacte Mundial i als principis d'inversió responsable de Nacions Unides. A través d'aquests, gestionem totes les nostres inversions d'acord amb criteris ambientals, socials i de bon govern, alhora que ens esforcem sempre per optimitzar el consum de recursos i difonem entre els nostres clients i proveïdors aquests principis perquè els adoptin.

Com a novetat en aquest informe, s'hi recull de manera integrada la informació econòmica, social i ambiental i de bon govern corporatiu. El fet de presentar aquest informe integrat permet mostrar d'una manera més clara i transparent com contribuïm amb la nostra gestió a la generació de valor compartit.

Els animo a llegir aquest primer informe, a través del qual podran conèixer millor com s'exerceix l'activitat a VidaCaixa Grup, des d'una perspectiva global.



Ricard Fornesa



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 (%)
QUOTA DE MERCAT (en percentatge)			
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
PRINCIPALS XIFRES DE NEGOCI			
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+	—
ACTIVITAT COMERCIAL			
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
PLANTILLA			
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
SOSTENIBILITAT			
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.

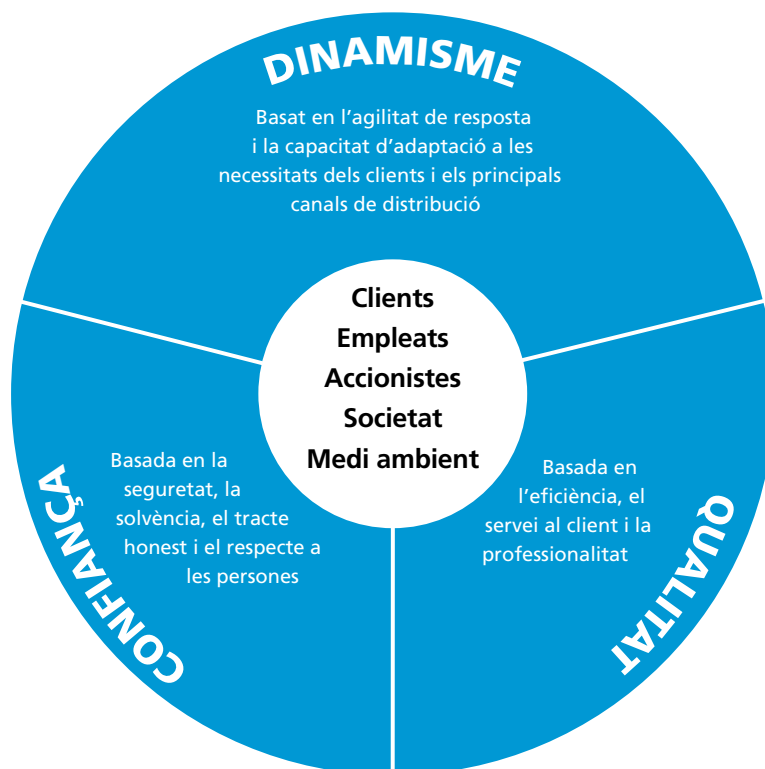
Aquests valors constitueixen la identitat del Grup i a través d’ells es creen dia a dia els vincles de relació amb els grups d’interès.

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-seguraCaixaadeslas.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 accio- narial, 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'Asseguran- ces 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.

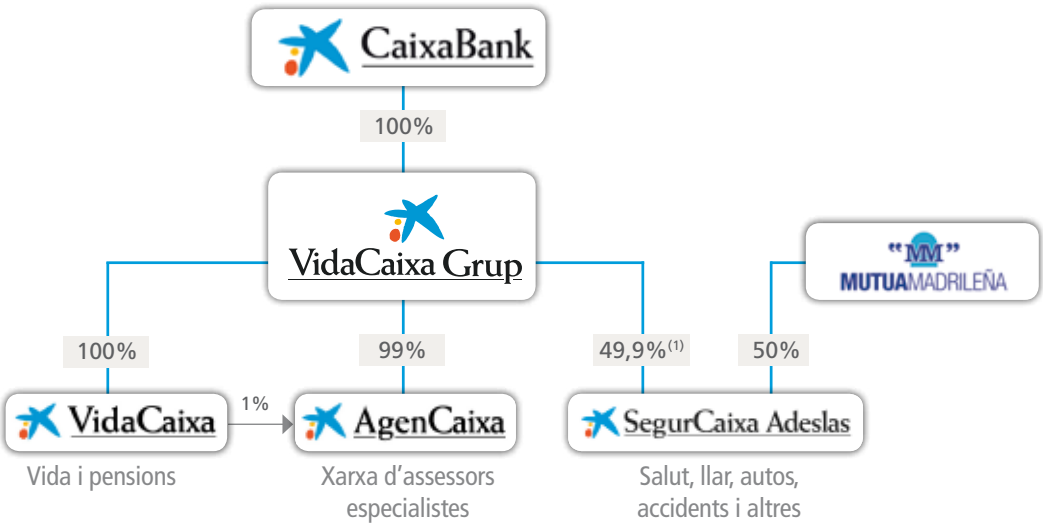
A finals de desembre del 2010, SegurCaixa Holding va canviar la seva denominació soci- al per VidaCaixa Grup, S.A.

El juliol del 2011, com a resultat de la reor- ganització de "la Caixa" es produeix el nai- xement 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'accionis- ta únic de VidaCaixa Grup.

Finalment, a mitjans de juliol del 2011, es va tancar l'acord entre CaixaBank i Mutua Ma- drileña per a l'adquisició per part d'aquesta del 50% de SegurCaixa Adeslas, la compa- nyia 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'ac- cionistes minoritaris.



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.

Societat hòlding	VidaCaixa Grup, S.A.U. NIF A 60196946 www.vidacaixa.com
Companyia d'assegurances de vida i plans de pensions	VidaCaixa, S.A. de Seguros Generales y Reaseguros NIF A 58333261 www.vidacaixa.com
Xarxa d'assessors especialitzats en pimes	AgenCaixa, S.A., Agència d'Assegurances NIF A 78662319 www.agencaixa.com
Serveis comuns	Grup Assegurador de "la Caixa", A.I.E. NIF V 58263831
Dades de contacte Seu social	Juan Gris, 20-26 08014 Barcelona Tel. 93 227 87 00 Fax 93 298 90 05
Servei d'atenció telefònica i web	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: www.vidacaixa.com

El 2011, CaixaBank ha consolidat les seves fortaleces 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.



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

2.5

Línies estratègiques

La nova visió de VidaCaixa Grup: “Ser la companyia líder i de referència en el mercat espanyol de “retirement”(1) 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”(1) 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.



3

Govern corporatiu

VidaCaixa Grup es gestiona d'acord amb els principis de transparència, independència i bon govern, a fi de salvaguardar els interessos de tots els seus grups d'interès. Per garantir aquest compromís, el Grup disposa d'un codi ètic i està adherit als Principis del Pacte Mundial i als Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides.

VidaCaixa Grup, en línia amb el que estableix el Bon Govern Corporatiu del Grup “la Caixa” i les recomanacions del Codi unificat de bon govern, garanteix la protecció dels interessos dels seus grups d’interès: empleats, clients, accionista, societat i medi ambient.

La gestió i control de VidaCaixa Grup resideix en el Consell d’Administració i les seves comissions delegades -comissió executiva, comissió d’auditoria, comissió de retribució i nomenaments-.

VidaCaixa, S.A. és la companyia filial del Grup que canalitza tot el seu negoci assegurador de vida i pensions i té l’obligació d’elaborar i auditar un informe de govern corporatiu, el qual es troba dipositat a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV).

Accés a l’Informe de Govern Corporatiu de VidaCaixa S.A.

http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/informe_vidacaixa.html

Adicionalment, VidaCaixa Grup posa a disposició, per a la seva consulta a través de la seva pàgina web, un apartat específic dedicat al govern corporatiu de la companyia.

Accés a l’apartat de govern corporatiu de VidaCaixa Grup.

http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html

Consell d’Administració

Missió

La societat és regida i administrada per un Consell d’Administració. És competència dels Consellers la gestió i representació de la societat.

El Consell d’Administració es reunirà sempre que ho exigeixin les necessitats socials o ho imposin les lleis, amb prèvia convocatòria del President, en la qual es fixarà l’Ordre del Dia, amb cinc dies d’anticipació a la data en què hagi de tenir lloc la reunió. També se celebrarà a requeriment per escrit de dos o més Consellers, i el President haurà de convocar-lo durant els deu dies següents a la data del requeriment. Quedarà vàlidament constituït el Consell d’Administració quan hi concorrin la meitat més un dels seus membres si el seu nombre és parell i la majoria dels membres si és imparell. Els acords es prendran per majoria absoluta dels Consellers presents o representats, llevat dels casos en què les lleis prevegin una altra cosa. En cas d’absència o malaltia del President, el substituirà el Vicepresident i, a falta de Vicepresident, el Conseller de més edat, entre els assistents. Les actes del Consell podran ser aprovades totalment o parcialment per dos Consellers designats pel mateix Consell, i amb les signatures del President o Vicepresident i del Secretari o Vicesecretari.



Composició i assistents

El Consell d'Administració de VidaCaixa Grup, S.A. està integrat per 11 Consellers:

President	Ricard Fornesa Ribó
Vicepresident executiu / Conseller Delegat	Tomàs Muniesa Arantegui
Vicepresident	Jorge Mercader Miró
Vocals	Joan María Nin Génova Josep Vilarasau Salat Manuel Raventós Negra Javier Godó Muntañola Miquel Valls Masseda Inmaculada Juan Franch Guillaume Sarkozy de Nagy-Bocsa Miquel Noguer Planas
Secretari	Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretari	María Blanca Zamora García
Direcció	Màrius Berenguer Albiac Director General de VidaCaixa Grup, S.A.

Funcionament

El Consell d'Administració de VidaCaixa Grup es reuneix, d'ordinari, amb la freqüència necessària per exercir eficaçment les seves funcions, d'acord amb el programa de calendari i afers que s'estableix a l'inici de l'exercici, alhora que cada conseller pot proposar altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

El Consell avalua la qualitat i eficiència del funcionament de l'òrgan i l'acompliment del president del Consell i del primer executiu de la companyia, així com el funcionament de les seves comissions.

El 2011, el Consell d'Administració de VidaCaixa Grup s'ha reunit en un total de 8 ocasions.

Comissió executiva

El Consell d'Administració nomena una Comissió executiva que està formada per tres membres del Consell d'Administració. La comissió designa un president. Així mateix, la comissió executiva té delegades totes les facultats del Consell d'Administració, llevat d'aquelles indelegables segons la llei.

El secretari de la comissió executiva actuarà com a tal sota la designació del Consell d'Administració.

La comissió executiva està formada pels membres següents:

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

Comitè d'auditoria

Missió

- Les principals funcions d'aquest comitè són:
- 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, si escau, i els sistemes de gestió de riscos.
 - Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada.
 - Proposta al Consell d'Administració per sotmetre-ho a la Junta General del nomenament d'auditors de comptes, de conformitat amb la normativa aplicable a la societat.
 - Establir les relacions oportunes amb els auditors de comptes per rebre la 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. Aquest informe s'haurà de pronunciar, en tot cas, sobre la prestació dels serveis addicionals als quals es fa referència en l'apartat anterior.

Composició i assistents

El comitè d'auditoria està compost per 3 membres. El president és designat per un període de 4 anys, i pot ser reelegit un cop hagi transcorregut un termini d'un any des del seu cessament.

Sr. Miquel Valls Masseda	President
Sr. Manuel Raventós Negra	Vocal
Sr. Miquel Noguer Planas	Vocal

Funcionament

El comitè d'auditoria es reuneix tantes vegades com calgui i és convocat pel seu President, o bé a requeriment del President del Consell d'Administració, o de dos membres del Comitè. El 2011 s'han celebrat 2 comitès d'auditoria.

Els acords s'adopten per majoria dels membres concurrents, presents o representats.

Comissió de nomenaments i retribucions

Missió

- El 2011 s'ha creat la comissió de nomenaments i retribucions, òrgan delegat del Consell d'Administració de VidaCaixa Grup.
- Les principals funcions de la Comissió de nomenaments i retribucions són:
- 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 (a) el sistema i la quantia de les retribucions dels Consellers, i (b) la retribució individual dels Consellers executius i de la resta de condicions dels seus contractes.
 - Informar dels nomenaments i cessaments d'Alts Directius que el primer executiu proposi al Consell; i
 - Considerar els suggeriments que li facin arribar el President, els membres del Consell, els directius o els accionistes de la Societat.

Composició i assistents

La comissió de nomenaments i retribucions està formada per:

Ricard Fornesa Ribó	President
Tomàs Muniesa Arantegui	Vocal
Manuel Raventós Negra	Vocal

Funcionament

Al llarg del 2011, la comissió de nomenaments i retribucions ha celebrat un total de 2 reunions.

Equip de gestió

Comitè de direcció

Vicepresident executiu - Conseller Delegat	Tomàs Muniesa
Director General	Màrius Berenguer
Sotsdirectors Generals	Jordi Arenillas (Economicofinancera) Ernesto Moreno (Inversions) Eduardo de Quinto (Mitjans) Antonio Trueba (Comercial)
Director	Josep Montañés (Oferta i Operacions)

Directors

Miquel Donoso	Tecnologia informació
Jesús María García	Organització i recursos humans
Rocío Gutiérrez	Intel·ligència de negoci i marca
Carlos Hernández	Vendes
José Antonio Iglesias	Màrqueting i desenvolupament de segments
Carlos Lorenzo	Empreses
May Plana	Jurídica i auditoria
Marc Puig	Desenvolupament corporatiu i qualitat



Comitè de direcció de VidaCaixa Grup. D'esquerra a dreta: Josep Montañés, Eduardo de Quinto, Antonio Trueba, Tomàs Muniesa, Màrius Berenguer, Ernesto Moreno, Jordi Arenillas i Marc Puig (Secretari)

Seguiment de les recomenacions de bon govern

VidaCaixa Grup inspira el seu acompliment en aquest camp en les recomanacions sobre bon govern emeses per la comissió especial, i co-negudes com a Codi unificat de bon govern, del 19 de maig de 2006.

En aquest sentit, el Consell d'Administració de VidaCaixa Grup vetlla perquè, en la mesura del possible, en la seva composició el nombre de consellers dominicals constitueixin una àmplia majoria del Consell i que el nombre de Consellers executius sigui el mínim necessari.

Els valors corporatius inspiren i guien el comportament dels seus empleats en la relació amb els grups d'interès

Tota l'organització de VidaCaixa Grup actua d'acord amb els seus valors –confiança, qualitat i dinamisme–, que inspiren el seu codi ètic i situen el Grup en línia amb els estàndards més alts de gestió de la responsabilitat corporativa.

Codi Ètic

VidaCaixa Grup disposa d'un Codi Ètic, que han de complir obligatòriament tots els membres de l'organització. Aquest Codi és accessible a tots els grups d'interès de VidaCaixa Grup, a través de la pàgina web de la companyia.

S'hi estableixen els principis i patrons de conducta, que inclouen el registre d'operacions i l'elaboració d'informació financera, a més del compliment de les normes i la transparència en la relació amb els grups d'interès.

En aquest sentit, la integritat, el tracte honest i el respecte a les persones, la informació transparent i l'assessorament de qualitat als clients, la protecció i l'ús adequat dels béns i actius de la companyia i l'alineament amb la responsabilitat corporativa i el respecte al medi ambient constitueixen els principis pels quals es regeix la conducta de tots els professionals de VidaCaixa Grup.

Fins ara, s'ha dut a terme formació específica sobre aspectes com ara el blanqueig de capitals i la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), i en el futur no es descarta ampliar la formació sobre altres aspectes rellevants.



Reglaments interns de conducta

VidaCaixa Grup disposa de dos reglaments interns de conducta, un com a asseguradora i un altre com a gestora de fons de pensions, aplicables a totes les persones vinculades al Grup que desenvolupen activitats relacionades amb el mercat de valors. Tots dos reglaments han estat aprovats pel Consell d'Administració de VidaCaixa i les persones subjectes als esmentats reglaments han de subscriure'ls formalment.

Tots dos 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 Grup ha designat un òrgan de seguiment encarregat de supervisar l'aplicació d'aquests reglaments interns de conducta, el qual informa el Consell d'Administració i el comitè d'auditoria.

Per garantir la correcta elaboració i transparència de la informació financera, VidaCaixa Grup disposa d'un pla de formació específic per al col·lectiu de professionals involucrats en aquesta funció. Durant el 2011, el pla ha cobert les àrees següents:

- Comptabilitat
- Gestió de riscos
- Control intern
- Solvència
- Auditoria interna
- Legal i fiscal
- Tecnicoactuarial

Més informació del Codi Ètic
http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/pdf/informeannual/codigo_etico_cat.pdf

VidaCaixa Grup
està adherida a les
principals iniciatives
internacionals
per promoure la
responsabilitat
corporativa

Principals pactes i adhesions

Pacte Mundial de les Nacions Unides

VidaCaixa Grup està compromesa amb la integració de la gestió responsable en la seva estratègia. En aquest sentit, des del 2009, la companyia està adherida al Pacte Mundial de Nacions Unides i assumeix els seus principis basats en els drets humans, els estàndards laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció.



Principis d'inversió responsable (PRI)

El 2009 el Grup, a través de la seva adhesió als Principis d'inversió responsable de Nacions Unides, es va convertir en la primera asseguradora de vida i gestora de plans de pensions estatal a assumir els criteris d'inversió socialment responsable en les inversions del 100% de la cartera, tot integrant en la gestió de totes les seves inversions els aspectes socials, ambientals i de bon govern (ASG), d'acord amb el que estableixen els PRI.



Per a més detalls sobre l'aplicació del PRI i la seva evolució el 2011, vegeu l'apartat "Gestió de les inversions" del present document.

Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides

1. Les empreses han de donar suport i respectar la protecció dels drets humans fonamentals internacionalment reconeguts dins del seu àmbit d'influència.
2. Les empreses s'han d'assegurar que són còmplices en la vulneració dels drets humans.
3. Les empreses han de donar suport a la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.
4. Les empreses han de donar suport a l'eliminació de qualsevol forma de treball forçós o realitzat sota coacció.
5. Les empreses han de donar suport a l'eradicació del treball infantil.
6. Les empreses han de donar suport a l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.
7. Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
8. Les empreses han de fomentar iniciatives que promoguin una responsabilitat ambiental més gran.
9. Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.
10. Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloent-hi l'extorsió i el suborn.

Principis d'inversió responsable (PRI)

1. Incorporar les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i presa de decisions en matèria d'inversions.
2. Ser propietaris de béns actius i incorporar les qüestions ASG a les pràctiques i polítiques.
3. Demanar a les entitats en què s'inverteix que publiquin les informacions adients sobre les qüestions ASG.
4. Promoure l'acceptació i aplicació dels principis en la comunitat global de la inversió.
5. Col·laborar per millorar la nostra eficàcia en l'aplicació dels principis.
6. Informar sobre les nostres activitats i progressos en l'aplicació dels principis.

GAVI Alliance

També des del 2009, VidaCaixa Grup forma part de l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil –GAVI Alliance– promoguda per “la Caixa” i que té com a missió facilitar l'accés a la vacunació de nens i nenes que viuen en països de rendes baixes i millorar els sistemes sanitaris d'aquests països. Per tercer any consecutiu, el Grup ha destinat l'import per a regals nadalencs a aquesta causa. En total han estat 7.500 euros el 2011, als quals cal afegir uns altres 10.000 d'addicionals aportats pels empleats de VidaCaixa Grup a través de Retorn, la iniciativa dels empleats del Grup que canalitza la col·laboració amb l'entorn social i mediambiental. Així mateix i en línia amb l'any anterior, s'ha estès la participació en el programa al col·lectiu d'empreses clients de VidaCaixa Previsió Social.



Empresa Familiarment Responsable (EFR)

Finalment, VidaCaixa Grup va obtenir el 2009 el reconeixement d'Empresa Familiarment Responsable (EFR), atorgat per la Fundació Más Familia, pel compromís de la companyia en la creació d'un model de gestió que promou l'equilibri entre empresa, treball i família.



Per a més detalls sobre EFR, vegeu l'apartat “Selecció, acollida i satisfacció dels empleats” del present document.

Per a més detalls sobre la col·laboració amb GAVI Alliance, vegeu l'apartat “La implicació dels empleats de VidaCaixa Grup en l'entorn” en el present document.





Generació de valor

VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat asseguradora i de previsió social amb l'objectiu de crear valor per als seus grups d'interès –empleats, clients, accionista, societat i medi ambient–, alhora que pren en consideració el curt, mitjà i llarg termini en el disseny i implementació de la seva estratègia.

4.1

Aposta per la responsabilitat i la sostenibilitat

El Grup desenvolupa la seva activitat a fi de generar valor per als seus grups d'interès, per a la qual cosa aposta per la responsabilitat i la sostenibilitat

El Grup conjumina creixement i lideratge sostingut en el temps, i aposta per la competitivitat i la creació de valor, com a fonaments per fer complir els compromisos amb els seus grups d'interès.

En aquest sentit, basa la seva actuació en els valors de confiança, qualitat i dinamisme i integra els objectius econòmics, financers, socials, ambientals i de bon govern corporatiu en la seva gestió diària i estratègica.

Així mateix, disposa d'una sèrie de recursos i capacitats distintives per exercir la funció social a través de la seva activitat asseguradora i de previsió:

- Un model de negoci basat en el canal bancassegurador i que es complementa amb altres canals de distribució per prestar d'aquesta manera un servei excel·lent i adaptat a les necessitats dels seus gairebé 3 milions de clients.

- Un equip de professionals altament qualificats, motivats i orientats a donar resposta a les necessitats dels seus clients.
- L'aposta per la innovació en productes i serveis en l'àmbit de l'assegurament i la previsió social.
- Una gestió del negoci i de les inversions basada en l'aplicació de criteris de sostenibilitat de les inversions, solvència i control del risc.

VidaCaixa Grup aposta pel creixement sostenible i a llarg termini, que se sustenta en la confiança del gran col·lectiu de clients del Grup.



En el negoci d'assegurances de vida i plans de pensions, on el Grup desenvolupa la seva activitat i en el qual és referent del mercat al nostre país, els aspectes relacionats amb la conjuntura econòmica com l'estalvi financer i el consum de les famílies, així com la demografia, l'envelliment de la població i l'entorn normatiu i la competència, es prenen molt en consideració. Tant els riscos com les oportunitats que se'n deriven estan integrats en l'estratègia de negoci i es gestionen de manera responsable i sostenible.

Evolució de l'entorn econòmic

El 2011 s'ha posat de manifest que la recuperació de les principals economies avançades serà previsiblement més lenta i irregular del que s'esperava. D'acord amb les últimes previsions del Fons Monetari Internacional (FMI), el conjunt de països emergents ha patit un lleu alentiment en el creixement, de manera que la taxa s'ha reduït del 7,5% el 2010 al 6,2% el 2011. Així mateix, l'alentiment experimentat pel grup d'economies avançades ha estat més acusat, ja que s'ha passat d'un 3,2% de creixement el 2010 a l'1,6% l'any 2011.

El menor impuls de les economies desenvolupades ha tingut el seu origen en la crisi econòmica i financera de finals del 2007, 2008 i 2009 i en l'insuficient desenvolupament posterior.

A la zona de l'euro, malgrat que el 2010 l'economia va assolir una taxa de creixement de l'1,8% en el PIB, el 2011 aquesta taxa s'ha reduït fins a l'1,5%.

A Espanya, el comportament dels principals indicadors econòmics i borsaris ha estat pitjor que en la majoria dels països de l'OCDE. La recuperació de l'activitat s'ha anat afeblint al llarg d'un exercici en què el PIB ha crescut en el primer trimestre un 0,9%, un 0,8% en el segon i en el tercer, i un 0,3% en el quart, i se situa a nivell anual en el 0,7%.

La causa d'aquest comportament rau en la feblesa de la demanda interna, l'alentiment del consum de les llars, el decreixement de la despesa pública fins a valors negatius, el manteniment de la inversió empresarial en mínims i, finalment, el retrocés en la inversió en habitatges com a resultat de la persistent situació d'estancament del mercat immobiliari.

El 2011, s'ha constatat un alentiment en la recuperació de les economies avançades



L'any 2011 s'ha caracteritzat per pèrdues generalitzades en totes les borses, incloses les de països emergents.

L'empitjorament de la situació econòmica s'ha reflectit en el mercat laboral a través de la destrucció de llocs de treball, que s'ha intensificat sobretot durant el segon semestre, arribant a finals del 2011 a una taxa d'atur del 22,9%. Pel que fa a la inflació, s'ha situat prop del 4% en els primers mesos de l'any a causa de l'efecte del preu de les matèries primeres, però posteriorment s'ha anat moderant fins a situar-se en el 2,8% a final d'any.

Borses

L'any 2011 s'ha caracteritzat per pèrdues generalitzades en totes les borses.

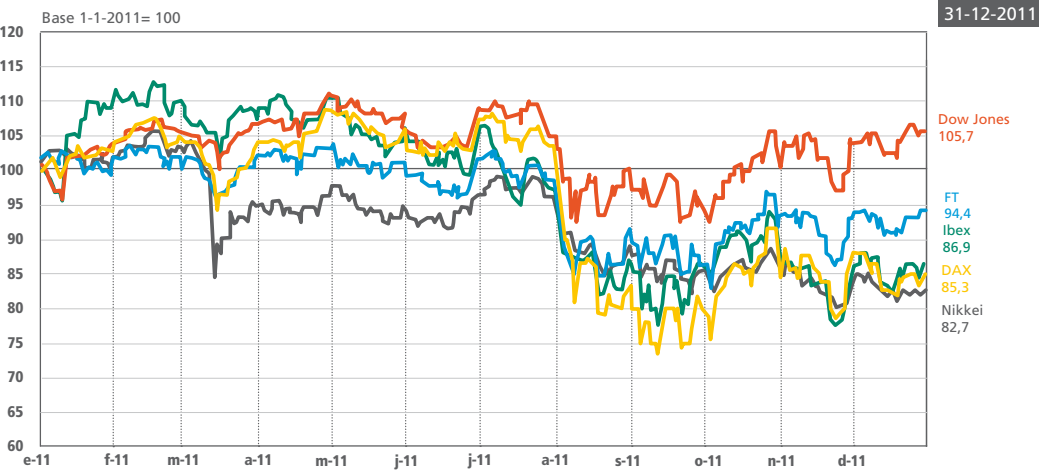
Les principals borses internacionals han tingut un comportament diferenciat. Així, mentre que en el primer semestre de l'any la ma-

jor part dels índexs, a excepció del Nikkei, han tingut resultats positius, durant el segon semestre la majoria d'índexs, a excepció del Dow Jones, han tancat en negatiu, a causa fonamentalment de la crisi del deute sobirà europeu, la falta d'acord polític sobre el deute i el dèficit a Estats Units i els temors d'una recaiguda en la recessió.

Aquest mateix comportament també s'ha produït a les borses de països emergents, on Brasil i Mèxic no han aconseguit en cap moment superar els nivells de principis d'any i Rússia i la Xina han acabat entre les borses amb pitjors comportaments.

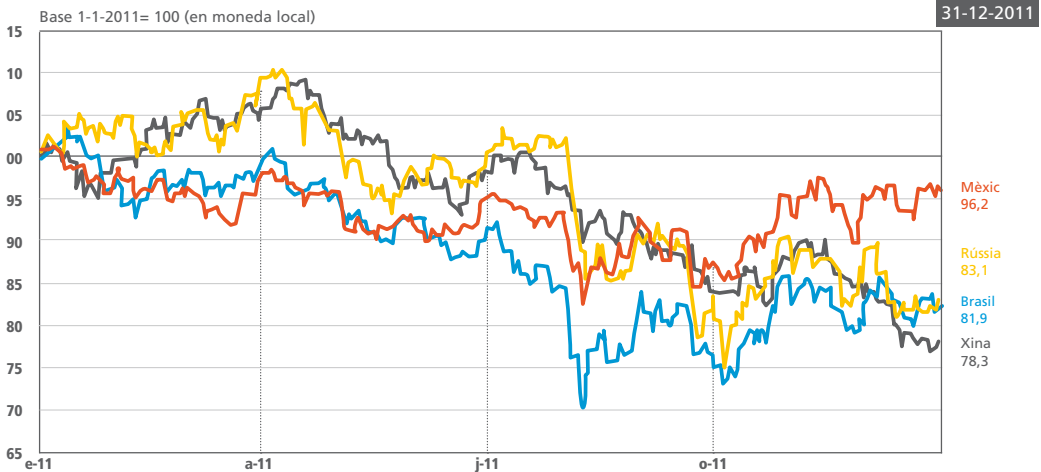
A finals d'any, totes les borses han tendit a una recuperació, tot i mantenir-se els resultats negatius respecte al 2010.

Borses internacionals



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

Borses emergents



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

El deute públic d'Estats Units i Alemanya s'ha convertit en valor refugi, i la seva rendibilitat s'ha reduït a nivells mínims

Tipus d'interès

Als països occidentals, els tipus d'interès s'han mantingut estables, en valors històricament baixos. Tan sols a la Unió Europea, el Banc Central Europeu hi ha dut a terme un increment d'un quart de punt en el segon trimestre i un altre en el tercer, i posteriorment els ha tornat a rebaixar fins a l'1%, en acabar l'any. Per la seva banda, Estats Units els ha mantingut en el 0,25%, el Japó en el 0,1% i el Regne Unit en el 0,5%.

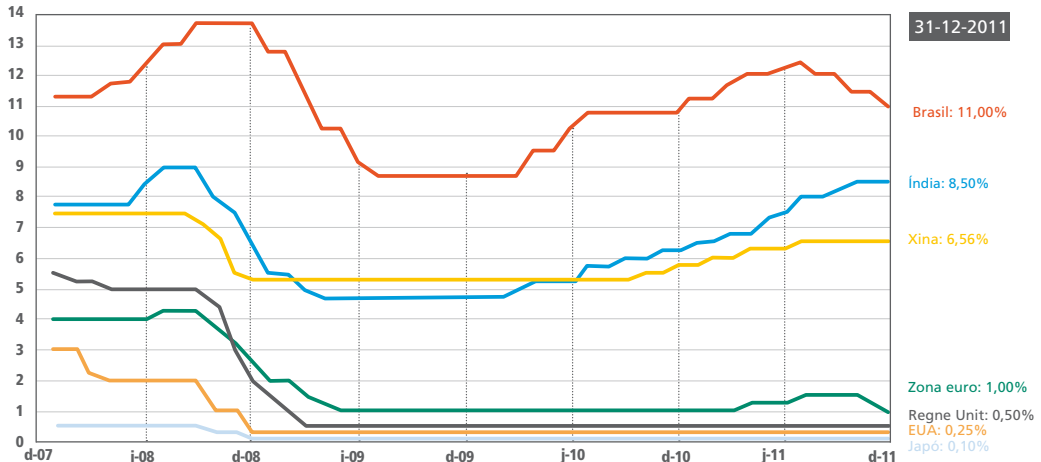
Els països emergents han registrat variacions importants en els seus tipus d'interès, amb increments durant el primer trimestre i amb estabilització i baixades en el segon semestre. En aquest sentit, la Xina els ha incrementat en més de mig punt (fins al 6,56%), i l'Índia en més de dos punts (8,50%); Brasil ha augmentat els seus tipus fins a l'11,00%.

Deute públic

La crisi del deute sobirà europeu ha estat el factor desencadenant de les turbulències dels mercats financers durant la segona meitat del 2011. Les valoracions negatives dels ràntings de les agències de qualificació han situat el deute grec en nivells de màxim risc, la qual cosa ha afectat Portugal i Irlanda, i també Itàlia i Espanya.

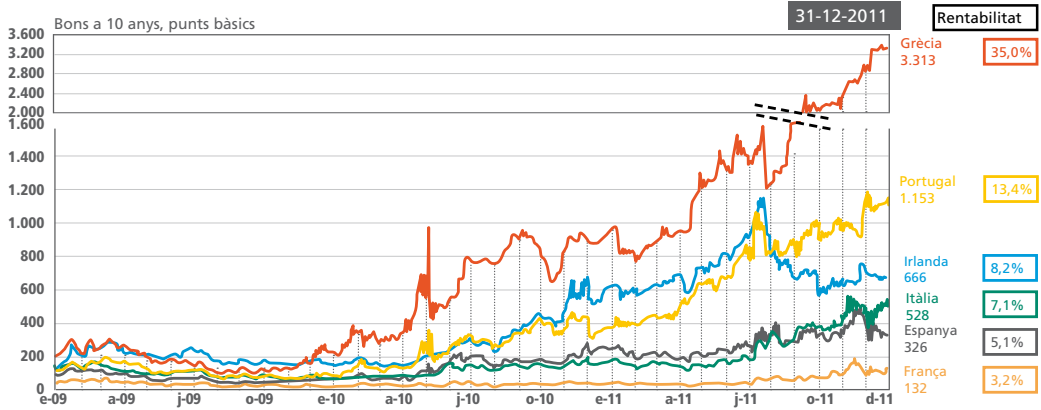
Les mesures preses van permetre un descens de les primes de risc d'Espanya i Itàlia a finals d'any. Per contra, el deute públic d'Estats Units i Alemanya s'ha convertit en valor refugi, i la seva rendibilitat s'ha reduït a nivells mínims.

Tipus d'interès de referència



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

Diferencial dels bons sobirans respecte al bo alemany



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

El 2011, les assegurances de vida han augmentat a Espanya un 5%, malgrat la conjuntura econòmica

Estalvi financer de les famílies

Malgrat que l'estalvi privat té un cert comportament anticíclic, la prolongació de la crisi i el deteriorament de les expectatives de creixement han portat a una disminució de la taxa d'estalvi el 2011, que ha passat del 13,9% de la renda disponible a finals del 2010 a l'11,5% (segons estimacions).

Així, el flux net d'estalvi ha estat negatiu el 2011, ja que s'ha reduït en 60.185 milions d'euros, la qual cosa ha suposat una disminució del 3%. L'estalvi financer de les famílies espanyoles s'ha situat en 1,7 bilions d'euros.

Analitzant en detall els productes d'estalvi, els dipòsits han continuat sent els instruments més estesos, els quals han canalitzat gairebé la meitat dels estalvis de les famílies espanyoles. Les assegurances de vida i els plans de pensions han representat un 14% del total de l'estalvi, amb un creixement mitjà en el període 1990-2011 del 16% i del 17% respectivament. El 2011 l'estalvi dipositat en els plans de pensions s'ha reduït un 2% respecte al 2010, mentre que les assegurances de vida han crescut un 5%.

Comparant l'estalvi financer espanyol amb l'europeu, s'observa que el percentatge d'estalvi sobre el PIB de les famílies espanyoles ha estat inferior al de la majoria de famílies europees del nostre entorn econòmic més proper i això s'ha traslladat també als instruments de previsió social complementària. Així, la inversió espanyola en assegurances i plans de pensions (14%) ha estat molt inferior a la mitjana europea (36%) el 2010 (últimes dades disponibles). La inversió també ha estat menor en fons d'inversió i accions cotitzades (13% en comparació amb el 19%), i substancialment superiors en dipòsits (49% enfront del 33%).

L'assegurança de vida

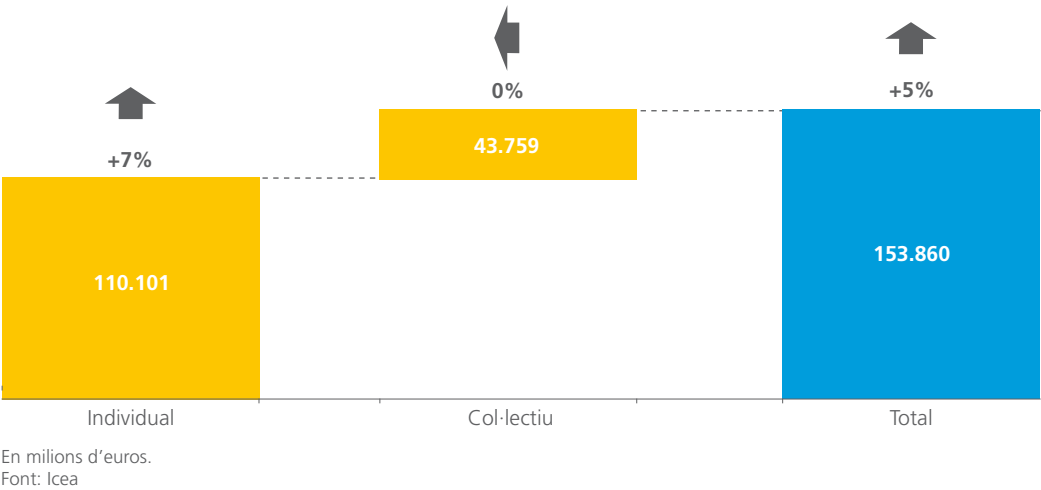
L'any 2011, el volum total d'estalvi gestionat en assegurances de vida ha assolit els 153.860 milions d'euros, xifra que representa un 4,9% més que el 2010. Aquest augment ha estat degut al comportament favorable del negoci individual, el qual ha crescut un 7,0%, mentre que en el negoci col·lectiu s'ha mantingut l'atonía experimentada en els anys anteriors, ja que ha presentat uns volums d'estalvi dipositat similars als de l'any 2010.

	1990		2011 (e)		Creixement anual mitjà 11/90	Creixement 11/10	
	Milions €	%	Milions €	%			
Dipòsits	217.891	61%	845.000	50%	7%		-2%
Renda variable	44.021	13%	287.000	17%	9%		-14%
Fons d'inversió	7.941	2%	118.00	7%	14%		-6%
Assegurances de vida	7.095	2%	153.860	9%	16%		5%
Plans de pensions	3.215	1%	82.992	5%	17%		-2%
Renda fixa	25.523	7%	54.500	3%	4%		8%
Altres	50.062	14%	159.641	9%	6%		-1%
TOTAL	355.748	100%	1.700.993	100%	8%		-3%

Font: Inverco i Icea. (e): estimat



L'assegurança de vida a Espanya: recursos gestionats 2011



A Espanya, 33 milions de persones estan cobertes per assegurances de vida, un 1% més que el 2011, de les quals el 70,4% tenen contractades assegurances de vida-risc i el 29,6% restant disposen d'assegurances de vida-estalvi

Pel que fa al nombre de persones cobertes per una assegurança de vida al nostre país, s'ha arribat a la xifra dels 33 milions de persones, un 1% més que el 2010, de les quals 25 milions corresponen al negoci individual i 8 milions al negoci col·lectiu. Del total d'assegurats, un 70,3% tenien contractades assegurances de vida-risc i un 29,7% estaven coberts per assegurances de vida-estalvi.

L'estalvi mitjà per assegurat en productes de vida-estalvi s'ha mantingut en nivells semblants als del 2010, amb una mitjana de 15.101 euros, la qual és més elevada en assegurances col·lectives, amb una mitjana de 26.220 euros, que en assegurances individuals, en les quals l'estalvi mitjà s'ha situat en 12.922 euros. En tots dos casos, el nivell d'estalvi mitjà ha estat lleugerament superior al de l'any 2010. L'estalvi gestionat total en el negoci assegurador de vida-estalvi ha arribat als 148.410 milions, un 4,7% més que el 2010.

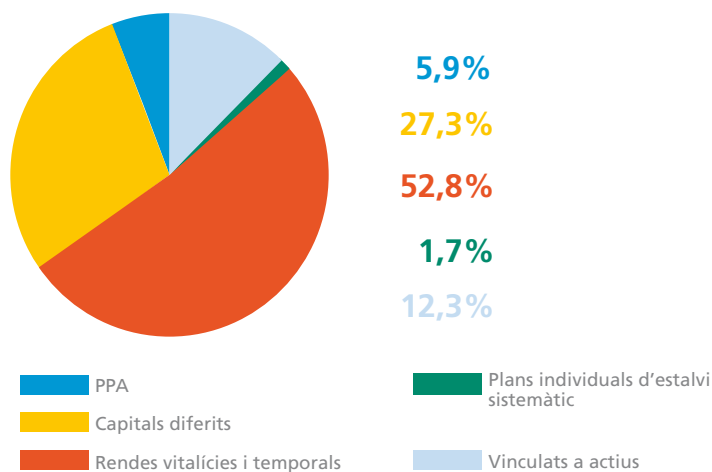
Si s'aprofundeix en l'anàlisi a nivell de productes, cal destacar el comportament favorable dels plans de previsió assegurats (PPA), les provisions dels quals han crescut fins als 8.702 milions d'euros, un 41,2% més respecte al 2010, i han aconseguit un total de 893.032 assegurats. Respecte als plans individuals d'estalvi sistemàtic (PIES), també han evolucionat positivament fins als 2.597 milions d'euros, un 24,5% més que el 2010, amb un total de 647.921 assegurats. Finalment,

cal destacar la bona tendència, en línia amb els anys anteriors, de les rendes vitalícies i temporals, que el 2011 han assolit aproximadament els 3 milions d'assegurats, un 4,1% més que el 2010. En total, han aconseguit un volum d'estalvi de 78.328 milions d'euros, un 5,8% més que el 2011, amb la qual cosa es consoliden com la millor alternativa per complementar les pensions públiques de la jubilació, per les seves excel·lents característiques tècniques i condicions financerofiscals.

Pel que fa al comportament de les assegurances de vida-risc, el 2011, aquestes han decrescut enfront de l'any 2010, ja que han aconseguit 3.605 milions d'euros en primes, un 4,5% de retrocés. El segment individual ha arribat als 2.611 milions d'euros, un 4,9% menys respecte a l'any anterior, i el segment col·lectiu ha decrescut fins als 994 milions d'euros, un 3,5% respecte al 2010. El nombre d'assegurats s'ha mantingut en els 23 milions, dels quals el 71,9% correspon al negoci individual i un 28,1% al negoci col·lectiu. La situació del mercat immobiliari al nostre país té una especial incidència en el desenvolupament de les assegurances de vida-risc individuals per l'alt percentatge d'assegurances vinculades a crèdits, mentre que l'estancament en el desenvolupament del segment de grans empreses explica el lleu desenvolupament en el negoci col·lectiu i la menor contractació d'aquest tipus de productes per part de les empreses.

L'estalvi gestionat total en el negoci assegurador vida-estalvi ha augmentat un 4,7% més el 2011 respecte a l'any anterior

Distribució de provisions tècniques en assegurances d'estalvi i jubilació



En milions d'euros
Font: Icea

Els plans de pensions

Durant l'exercici 2011, el volum total d'estalvi gestionat en plans de pensions ha arribat als 82.992 milions d'euros, un 2,1% menys que el 2010, dels quals un 61,6% correspon a plans de pensions individuals i el 38,4% a plans de pensions d'ocupació i associat.

El comportament de l'estalvi dipositat en els plans de pensions individuals ha evidenciat una caiguda del 2,8%, intensificant-se d'aquesta manera la tendència negativa del 2010, any en què es va produir un decreixement de l'1,3%. Respecte als plans de pensions col·lectius s'ha invertit la tendència de lleu creixement dels dos darrers anys, amb una caiguda en el volum gestionat de l'1,0%.

Aquesta desfavorable evolució ha estat motivada en part per l'evolució en les aportacions brutes als sistemes individual i d'ocupació, que s'han reduït en un 8,6% respecte al 2010, fins a situar-se en els 4.961 milions d'euros.

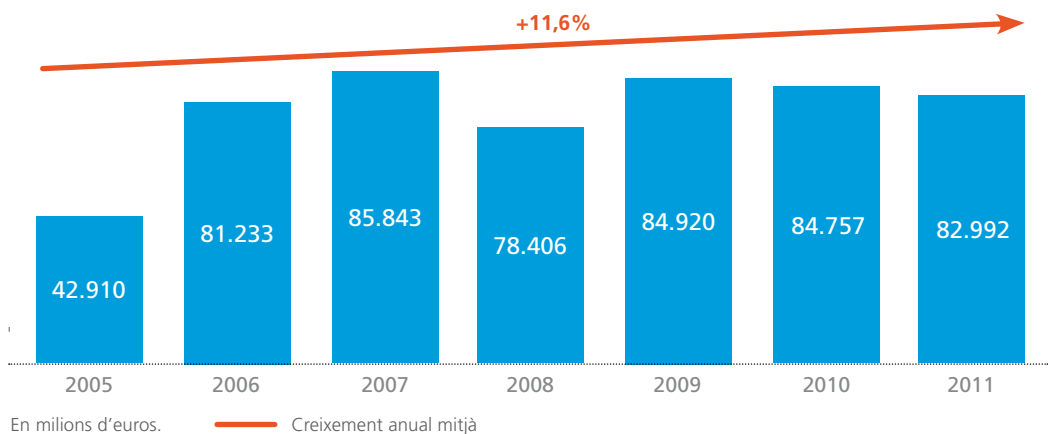
L'evolució en els mercats financers i el seu efecte en l'estalvi gestionat en plans de pensions explica també en bona part aquesta caiguda.

Respecte a l'estructura de la cartera de les inversions dels fons de pensions, s'ha mantingut en nivells similars a la del 2010. El percentatge de renda fixa s'ha mantingut en el 61,2% i el de renda variable ha passat del 18,0% el 2010 al 17,3% el 2011. Pel que fa a la tresoreria, s'ha incrementat lleugerament fins a l'11,6%, en línia amb els dos anys anteriors.

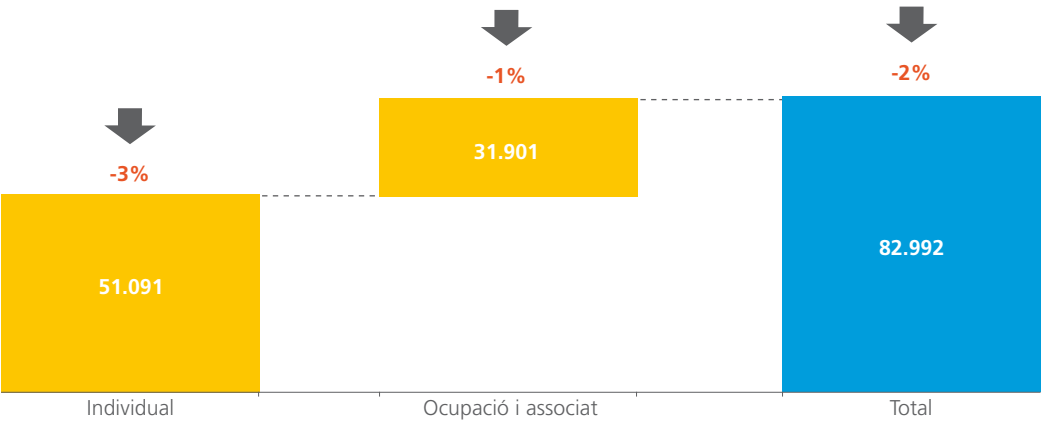
El 2011 el nombre de comptes de partícips ha decrescut lleugerament, fins als 10,6 milions, xifra que suposa una disminució de l'1,9% respecte al 2010. Si no s'hi inclouen els partícips que tenen més d'un pla de pensions, el nombre total al tancament del 2011 s'estima en 8,5 milions, amb una mitjana d'edat de 47 anys.

Del volum total d'estalvi en plans de pensions, un 61,6% correspon a plans de pensions individuals i un 38,4% a plans de pensions d'ocupació i associat

Total patrimoni plans de pensions



Els plans de pensions a Espanya: drets consolidats 2011



En milions d'euros.
Font: Inverco



Novetats legislatives

Juntament amb altres factors, el marc normatiu condiona l'evolució del sector assegurador i de pensions, de manera que les novetats en aquest àmbit són factors que cal tenir en compte per explicar el desenvolupament del mercat.

Entre les novetats legislatives aprovades l'any 2011 destaquen, a efectes de l'activitat asseguradora, les lleis i reglaments següents:

- La **Llei 39/2010**, de 22 de desembre, de Presupostos Generals de l'Estat per a l'any 2011, a través de la qual s'ha limitat l'aplicació de la reducció del 40% per rendiments del treball irregulars i l'increment del tipus marginal màxim en l'escala de gravamen de l'IRPF.
- El **Reglament (UE) 1094/2010** del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre, a través del qual s'ha creat una autoritat europea de supervisió (Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació) destinada a garantir la correcta aplicació de la normativa del sector financer.
- La **Llei 2/2011**, de 4 de març, d'Economia Sostenible, la qual ha introduït importants modificacions en lleis de diferents àmbits, entre les quals destaquen les relatives a assegurances (deure d'informació al prenedor), plans i fons de pensions (reducció de costos, supervisió i control per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGAFP), infraccions i comercialització de plans individuals), mobilització entre instruments de previsió social, mediació en assegurances privades (acords de distribució i figura de l'auxiliar assessor) i protecció de dades de caràcter personal.
- La **Llei 26/2011**, d'1 d'agost, d'adaptació normativa a la Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat, ha establert implicacions en el desenvolupament de l'activitat asseguradora, en els àmbits d'igualtat de tracte i de no discriminació per raó de discapacitat.
- La **Llei 27/2011**, d'1 d'agost, sobre actualització, adequació i modernització del sistema de Seguretat Social ha establert novetats destacables, com són la regulació de l'Assegurança Col·lectiva de Dependència, l'aprovació de modificacions relatives a Plans de Pensions, el desenvolupament de la hipoteca inversa i del dret d'informació dels treballadors, a partir de l'1 de gener de 2013, que afecta els instruments de caràcter complementari que prevegin compromisos per jubilació.
- El **Reial Decret llei 13/2011**, de 16 de setembre, pel qual es restableix l'Impost sobre el Patrimoni, amb caràcter temporal per als exercicis 2011 i 2012.
- Els **Decrets Forals** que aproven noves taules de retenció per a rendiments del treball als territoris forals del País Basc.



Al llarg del 2011, VidaCaixa Grup ha consolidat la seva posició de lideratge en previsió social complementària, la qual cosa ha permès augmentar el creixement i els resultats de la companyia

Un any més, VidaCaixa Grup s’ha mantingut com a líder en el ram d’assegurances de vida i previsió social complementària, i com a segon grup en el negoci de plans de pensions.

VidaCaixa Grup disposa d’una extensa gamma de productes i serveis, que ofereix als clients d’una manera personalitzada, a través d’una estratègia de distribució bancasseguradora i que complementa amb altres canals asseguradors.

El 2011, VidaCaixa Grup ha continuat complementant l’oferta de productes i serveis bancaris de CaixaBank en el negoci assegurador i de pensions, donant servei a gairebé 3 milions de clients individuals, amb un creixement de l’1,4% i gestionant un patrimoni de 40.029 milions d’euros en assegurances de vida i plans de pensions, que suposa un increment del 20,2% respecte a l’any anterior. Així mateix, VidaCaixa Grup va comercialitzar un total de 6.502 milions d’euros en primes d’assegurances i aportacions a plans de pensions, amb un increment del volum de negoci d’un 23,9%.

La consolidació del lideratge en previsió social complementària de VidaCaixa Grup, juntament amb l’excel·lent comportament en el negoci de vida-risc, per damunt de la mitjana del mercat, ha permès augmentar el creixement i els resultats de la companyia el 2011.

El 2011, el benefici net recurrent aconseguit per VidaCaixa Grup ha arribat als 280 milions d’euros, un 12,1% més que en el període anterior, malgrat les dificultats de l’entorn. Durant l’exercici s’han obtingut uns ingressos

extraordinaris, derivats de la venda del 50% de SegurCaixa Adeslas a Mutua Madrileña i del grup hospitalari, que eleven el benefici de la companyia.

El fort increment dels recursos gestionats en assegurances de vida ha generat un important increment de l’actiu i del passiu.

Així mateix, el 2011 s’ha generat un augment de fons propis després de l’ampliació de capital i la fusió amb CaixaVida.

A més, VidaCaixa Grup ha aplicat una política de contenció estricta de la despesa que li ha permès incrementar l’eficiència.

La ràtio d’eficiència ha assolit el 14,4% i el ROE un 15,3%.

Finalment, el marge de solvència ha augmentat el 2011, fins al 187%, un 5% més que el 2010, per sobre del requisit legal exigít.

L’aportació de VidaCaixa Grup a CaixaBank

Els bons resultats aconseguits per VidaCaixa Grup el 2011 han contribuït al creixement del Grup CaixaBank, en nombre de clients, recursos gestionats i resultats econòmics, consolidant d’aquesta manera la seva posició de lideratge en el sector bancari espanyol.

El 90% dels clients de VidaCaixa Grup són clients de CaixaBank. En aquest sentit, l’activitat asseguradora i de previsió social que desen-

		2010	2011	Var. 11/10
Primes i Aportacions	Subtotal risc (individual + empreses)	401,1	422,9	5,4%
	Assegurances de Vida-Estalvi	3.323,4	4.645,7	39,8%
	Plans de Pensions	1.521,1	1.433,3	-5,8%
	Subtotal estalvi (Individual + Empreses)	4.844,6	6.079,1	25,5%
	Total Risc i Estalvi (Individual + Empreses)	5.245,7	6.502,0	23,9%
R.G.	Assegurances de vida	19.134,1	26.054,2	36,2%
	Plans de Pensions i EPSV	14.163,2	13.974,5	-1,3%
	Total Rec. Gest de Clients (Indiv. + Emp.)	33.297,4	40.028,6	20,2%
N	Clients individuals	2.901.633	2.943.572	1,4%
Resultat Net consolidat Grup sense Extraord.		249,2	279,5	12,1%

En milions d’euros

volupa VidaCaixa Grup contribueix a complementar l'activitat bancària de CaixaBank, la qual cosa permet fidelitzar els clients del Grup, alhora que amplia l'oferta financera amb els productes d'estalvi finalista i previsió.

Respecte al volum de recursos totals gestionats pel Grup CaixaBank –241.203 milions d'euros–, la posició de VidaCaixa Grup ha arribat al 17%.

Finalment, pel que fa a l'aportació als resultats de CaixaBank, VidaCaixa Grup ha contribuït amb el 24% del total del Grup. A aquesta xifra caldria afegir-hi les comissions abonades en conceptes de comercialització i gestió d'inversions.

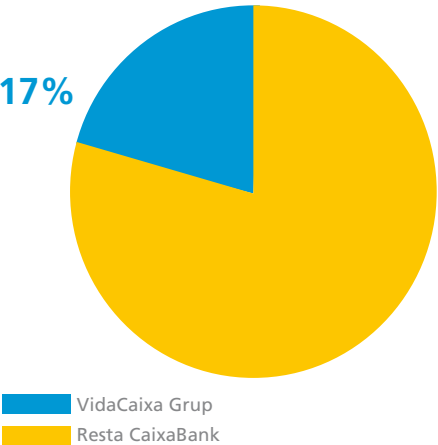
Lideratge en el sector assegurador espanyol

L'evolució dels diferents negocis, vida-risc, vida-estalvi i plans de pensions, ha estat positiva en tots els segments: particulars, pimes i autònoms i grans empreses.

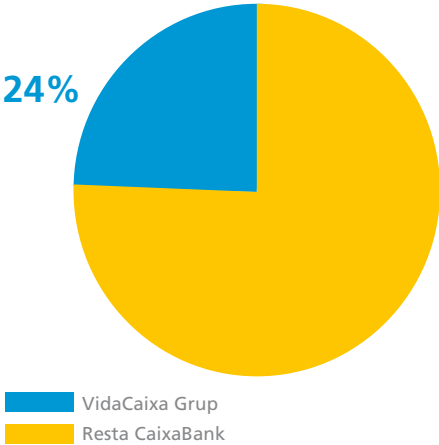
Un any més, VidaCaixa Grup ha mantingut la seva posició de lideratge en el mercat de previsió social complementària –que aglutina les assegurances de vida i els plans de pensions– del nostre país, amb una quota de mercat del 16,7% i un creixement del 9% respecte al 2010, superant d'aquesta manera el desenvolupament del mercat, que ha incrementat la seva mida en un 2,4%.

VidaCaixa Grup sobre Grup CaixaBank

Recursos de clients



Aportació al resultat recurrent



Evolució de VidaCaixa Grup comparada amb el mercat

Rams	Rànquing	Quota de mercat	Creixement patrimoni VidaCaixa Grup vs. mercat	
Vida-risc	2º	10,8%	-5%	4%
Vida-estalvi	1º	17,4%	-5%	15%
Plans de pensions	2º	16,3%	-2%	-2%
Previsió social complementària	1º	16,7%	2%	9%

Nota: Assegurances de vida-risc en primes i la resta en recursos gestionats. Font: Icea, Inverco i elaboració pròpia.



Presentació de resultats 2011: Roda de Premsa de VidaCaixa Grup

En el negoci d'estalvi, el volum de primes i aportacions el 2011 ha arribat als 6.079 milions d'euros, un 25,5% més que el 2010, dels quals 4.646 milions corresponen a assegurances de vida-estalvi i 1.433 milions a plans de pensions.

El negoci de vida-risc ha crescut el 2011 un 5,4%, amb un volum de primes de 423 milions d'euros. Malgrat la conjuntura econòmica marcada per la contracció del crèdit, el bon resultat en el negoci de risc ha estat degut a l'ampliació de la gamma de productes de VidaCaixa Grup i a l'èxit comercial de les campanyes realitzades el 2011.

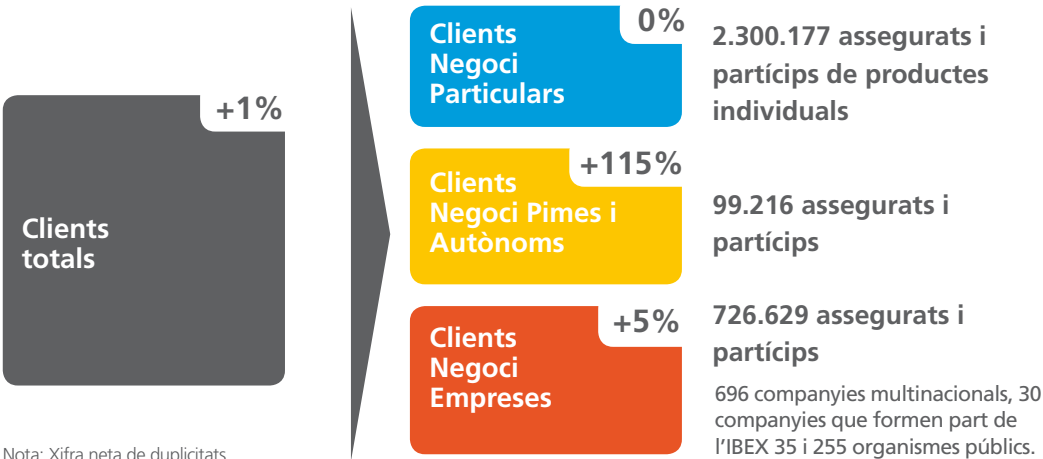
Aquesta positiva evolució ha elevat el nombre de clients i partícips fins a arribar als 2,9

milions, xifra que ha representat un 1,4% més que el 2010, dels quals 2,3 milions són clients del negoci particular, gairebé 100.000 són pimes i autònoms i prop de 727.000 corresponen a contractes subscrits per grans companyies i col·lectius, entre els quals hi ha prop de 700 multinacionals, 30 companyies de l'IBEX 35 i més de 250 organismes públics.

Evolució del segment de particulars

VidaCaixa ha continuat amb el seu esforç per comprendre millor les necessitats dels seus clients. Per això, el 2011 ha avançat en la seva estratègia de segmentació amb l'objectiu de donar la millor resposta als seus clients.

Clients de VidaCaixa Grup



Avanç en l'estratègia de segmentació

El 2011, VidaCaixa ha finalitzat el desenvolupament de l'oferta particularitzada per als clients de banca personal i banca privada de CaixaBank, en línia amb el procés iniciat en anys anteriors en els col·lectius de pimes i autònoms. Així, s'han dissenyat productes i solucions especialment concebuts per donar resposta a les necessitats particulars d'aquest col·lectiu de clients.

VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas llancen una oferta asseguradora conjunta

VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas han materialitzat la seva aliança empresarial llançant la primera acció comercial conjunta, amb una oferta destinada a agrupar totes les assegurances, de vida i no-vida, i oferint importants avantatges en la seva contractació.

L'àmplia gamma d'assegurances aglutina les cobertures més completes de llar, d'auto i de vida, així com la cura de la salut, tot beneficiant el client a través d'unificar les seves gestions i obtenint així una oferta més atractiva.



El volum total d'estalvi dipositat en assegurances de vida-estalvi i plans de pensions individuals s'ha aproximat als 25.000 milions d'euros, amb un total d'1,4 milions de clients

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

Malgrat la desfavorable conjuntura econòmica del nostre país, el volum total d'estalvi dipositat en assegurances de vida-estalvi i plans de pensions individuals gestionats per VidaCaixa Grup ha estat de 24.859,6 milions d'euros, amb un total d'1,4 milions de clients.

Entre els factors que han contribuït a aquesta bona dinàmica del negoci, cal destacar l'excel·lent acompliment comercial dels professionals de la xarxa de vendes, així com la qualitat i l'adequat disseny dels productes de VidaCaixa, que han permès capturar les oportunitats derivades de l'evolució dels tipus d'interès a llarg termini.

Concretament, el volum de primes i aportacions de les assegurances de vida-estalvi per al segment de clients particulars ha arribat als 4.092 milions d'euros, un 48,2% més que el 2010, i el volum d'estalvi gestionat ha assolit els 17.354 milions d'euros. Cal destacar especialment el comportament favorable de les rendes vitalícies, que han captat un volum d'estalvi nou de més de 1.650 milions d'euros, consolidant-se d'aquesta manera com el producte amb un volum més gran d'estalvi de la cartera de VidaCaixa.

A més, cal esmentar el gran avanç dels plans de previsió assegurats (PPA), els quals, juntament amb els plans de pensions, constitueixen l'instrument idoni per generar estalvi

finalista destinat específicament a complementar la jubilació. Els PPA són assegurances de vida que tenen com a objectiu constituir un capital de manera totalment segura, per la qual cosa són productes especialment recomanats per a persones que volen bloquejar la rendibilitat a percebre pels seus estalvis a qualsevol termini entre 1 i 30 anys o amb una edat pròxima a la jubilació. A més, cal afegir que els PPA gaudeixen de les mateixes condicions fiscals que els plans de pensions individuals, però amb una rendibilitat garantida.

L'intens esforç en la comercialització dels PPA, particularment durant la tradicional campanya de final d'any, ha permès aconseguir 1.416 milions d'euros en primes, la qual cosa ha suposat un increment del 17,8% respecte al 2010.

Els plans de pensions individuals han patit una disminució en el volum de les primes i aportacions, en línia amb el mercat. Part d'aquest decreixement s'explica pel traspàs d'aportacions als plans de previsió assegurats, on el volum de les aportacions conjuntes ha estat de 1.853 milions d'euros, un 62,0% més que el 2010. Així mateix, el patrimoni conjunt ha arribat als 9.605 milions d'euros, un 8,2% més que el 2010.

Aquest comportament favorable ha permès a VidaCaixa consolidar la seva posició com a primera del rànquing en el negoci d'estalvi de jubilació per a particulars, amb una quota del 16,1%, amb gairebé dos punts de diferència respecte al segon competidor.

El 2011 VidaCaixa Grup ha consolidat la seva posició com a primera companyia del rànquing en el negoci d'estalvi de jubilació per a particulars, amb una quota del 16,1%

Recursos gestionats	2010	2011	Var. 11/10
Assegurances de vida-estalvi individual	10.505,7	17.353,9	65,2%
Plans de pensions individual	8.167,6	7.505,7	-8,1%
Total rec. gest. de clients neg. individual	18.673,3	24.859,6	33,1%

En milions d'euros

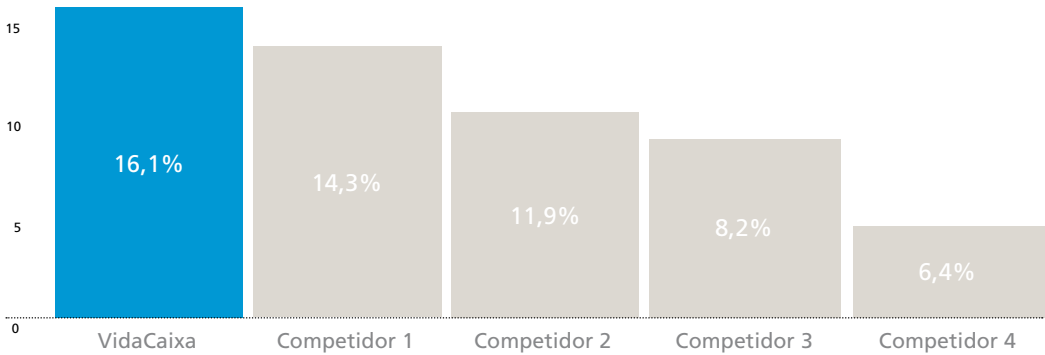
Primes i aportacions	2010	2011	Var. 11/10
Assegurances de vida-estalvi individual	2.761,2	4.092,4	48,2%
Plans de pensions individual	1.063,2	738,8	-30,5%
Subtotal estalvi negoci individual	3.824,4	4.831,2	26,3%

En milions d'euros

Primers en el rànquing de plans de pensions individuals i plans de previsió assegurats (PPA)

Quota de mercat (%)

20



En milions d’euros.
Dades calculades sobre patrimoni gestionat.
Font: Icea i Inverco i elaboració pròpia.

Campanya de plans de pensions i plans de previsió assegurats

Així mateix, amb motiu de la campanya de la renda i el final de l’any 2011, s’ha intensificat l’activitat comercial amb l’habitual campanya de plans de pensions i plans de previsió assegurats (PPA), també amb excel·lents resultats.

VidaCaixa ofereix totes les opcions que el ciutadà requereix per a l’estalvi destinat a la jubilació, alhora que aporta seguretat, solvència i un rendiment conegut.

Un dels reptes de la campanya ha estat fomentar l’estalvi sistemàtic, incentivant noves aportacions dels clients.

La campanya ha inclòs a més en la seva oferta els PPA, que gaudeixen de les mateixes condicions fiscals que els plans de pensions, però amb una rendibilitat garantida. A més, per incentivar l’estalvi, VidaCaixa ha ofert als seus clients una promoció especial, en la qual els abona en el seu dipòsit fins a un 5% en efectiu en el cas de noves aportacions d’import igual o superior a 3.000 euros i fins a un 3% en efectiu per a traspassos externs sense límit d’import.

Per a més detalls, vegeu l’apartat “Innovació de productes i serveis” del present informe.

Plans de pensions

Aprofiti el present amb els millors ingredients per al futur



Plans de pensions

Construeixi's el futur pensant en el present



Al llarg del 2011, el negoci de vida-risc individual ha arribat als 1,4 milions de clients i s'ha incrementat la quota de mercat fins al 8,9%

Assegurances de vida-risc per a clients particulars

VidaCaixa disposa d'una oferta de productes en aquest negoci, vinculats o no a préstecs, per als seus clients individuals. Tot i l'empitjorament de l'economia i l'estancament de les vendes del mercat immobiliari al nostre país, VidaCaixa ha consolidat el seu creixement en aquest negoci, gràcies a l'excel·lent evolució comercial de l'assegurança de vida tradicional, que ha compensat el menor desenvolupament de les assegurances vinculades a préstecs.

L'assegurança de vida-risc tradicional és el Vida Familiar, en el qual s'han introduït noves modalitats el 2011 per adaptar-lo a les necessitats de les diverses tipologies de clients, entre les quals es troba el Vida Familiar Premium, que s'adapta a les necessitats específiques dels clients particulars del segment de banca personal i privada.

El negoci de vida-risc individual ha acumulat un volum de primes de 231 milions d'euros, la qual cosa suposa un 4,6% més que el 2010, i s'ha incrementat la quota de mercat fins al 8,9%.

Seviam per a microcrèdits

VidaCaixa Grup ofereix productes asseguradors adaptats a les necessitats d'emprenedors, microempresaris i particulars, amb l'objectiu de promoure conjuntament amb MicroBank el desenvolupament econòmic i la inclusió financera a través de la comercialització de l'assegurança Seviam Obert. Aquest producte també s'ofereix per a microcrèdits i en garanteix l'amortització en cas de mort i, opcionalment, en cas d'invalidesa absoluta.



Al llarg de l'any, el Grup ha arribat als 99.216 assegurats en el segment de pimes i autònoms, un 115% més que l'any anterior

Assegurances per a pimes i autònoms

VidaCaixa ha continuat un any més amb la seva aposta pel segment de pimes i autònoms, on el Grup disposa d'una oferta d'assegurances de vida, cobertures de les obligacions derivades dels diferents convenis i plans de pensions específicament dissenyats per a les necessitats particulars d'aquests clients. La bona acceptació d'aquests productes queda reflectida en l'increment d'assegurats any rere any. En aquest negoci s'ha millorat el 2011 el VidaCaixa Vida Pimes, una assegurança de vida col·lectiva mitjançant la qual una empresa (empresari individual o societat mercantil), associació o col·lectiu desitja

protegir els seus treballadors, associats, col·laboradors o membres d'aquest col·lectiu davant el risc de mort o invalidesa/incapacitat permanent d'aquests.

Així mateix, s'ha comercialitzat un nou producte destinat al col·lectiu d'autònoms: VidaCaixa Protecció Autònoms Vida.

El 2011, el Grup ha arribat als 99.216 assegurats, un 115% més que el 2010, amb un volum de primes de 33 milions d'euros. Pel que respecta als plans de pensions de promoció conjunta, s'ha produït un increment del 4,6% en el nombre de partícips, fins als 17.551, i del 5,4% en el nombre de promotors, fins als 2.088.

Primes i aportacions de pimes i autònoms	2010	2011	%
Vida-risc	5,9	7,9	33,3%
Accidents	3,0	3,3	12,0%
Previsió professional	12,3	14,8	21,0%
Plans de pensions	9,4	6,8	-28,0%
Total	30,6	32,8	7,4%

En milions d'euros

VidaCaixa Protecció Autònoms Vida

És una assegurança de vida que s’ha comercialitzat el 2011, mitjançant la qual un empren-sari individual o professional liberal desitja protegir-se a ell mateix i/o familiars davant el risc de mort, invalidesa permanent absoluta o incapacitat temporal. Està adreçada a empresaris individuals o professionals liberals que desitgin contractar una assegurança de vida col·lectiva amb prenedor únic.

Garanteix el pagament del capital establert en la pòlissa al beneficiari o beneficiaris, en el cas de produir-se alguna de les cobertures contractades a l’assegurat, ocorreguda durant la vigència de l’assegurança.

Poden assegurar-se diferents capitals per als assegurats de la pòlissa. El capital és persona-litzable per cobertura, amb uns límits màxims de cobertura de 300.000 euros i un mínim de 10.000 euros.

Així mateix incorpora una garantia opcional d’incapacitat temporal que és contractable, amb mòduls d’indemnització diària en base a un barem establert.



VidaCaixa Previsió Social ha liderat el mercat de la Previsió Social Complementària amb un volum d'estalvi gestionat de 14.683 milions d'euros i una quota de mercat del 19,4%

Assegurances per a empreses i col·lectius

VidaCaixa Previsió Social, la divisió de VidaCaixa especialitzada en aquest negoci, desenvolupa solucions a mida que s'adapten a les necessitats particulars dels grans col·lectius, tant en el negoci vida-risc com vida-estalvi i plans de pensions. L'entitat és líder en el mercat d'assegurances de vida i ocupa la segona posició en plans de pensions.

El 2011 ha mantingut el seu lideratge en el mercat de la previsió social complementària empresarial del nostre país, amb un volum total d'estalvi gestionat de 14.683 milions d'euros i una quota de mercat del 19,4%. D'aquest volum, 5.867 milions d'euros han correspost a plans de pensions d'ocupació i associat i 8.816 milions d'euros a assegurances de vida col·lectives.

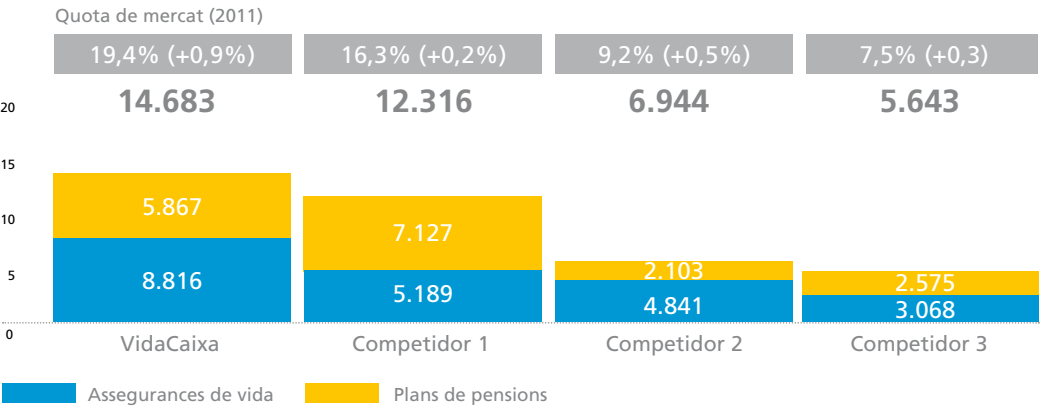
El segment de col·lectius en els negocis de vida-estalvi i vida-risc el 2011 ha mostrat una evolució semblant a la de l'any anterior. En vida-estalvi, el volum de primes comercialitzat ha arribat als 554 milions d'euros, mantenint una evolució plana en comparació amb el 2011, i en vida-risc i accidents s'ha aconseguit un total de 166 milions d'euros en primes. Això situa la quota de mercat en vida-risc col·lectiu en el 15,7% i posiciona VidaCaixa com a líder en aquest negoci.

Per ampliar informació sobre l'evolució del Grup el 2011, vegeu la presentació de resultats al web corporatiu de VidaCaixa. (http://www.vidacaixa-seguracaixaadeslas.es/cat/notas_de_prensa/2012/notas/resultados-delgrupo120221.html)



Previsió social complementària empresarial

En milions d'euros



Font: Icea i Inverco i elaboració pròpia. No inclou EPSV.



Elements diferencials del negoci

En un entorn en què la competència s'ha intensificat i la situació del mercat s'ha endurit, VidaCaixa Grup ha reforçat el seu model de negoci i continua treballant a:

1. Focalitzar els esforços en la innovació com a font d'avantatge competitiu i eina per a la millora de l'oferta de productes.
2. Desplegar l'estratègia multicanal, contribuint a facilitar l'accés a nous productes als diversos segments de clients.
3. Maximitzar l'eficiència, tant des d'un punt de vista econòmic com de la sostenibilitat.
4. Mantenir l'aposta per la qualitat del servei com a element de valor i de generació de confiança.

Innovació

VidaCaixa Grup persegueix donar resposta a les necessitats canviants dels seus clients, oferint un servei de la màxima qualitat i focalitzant els seus esforços en la innovació permanent en nous productes, serveis i tecnologia, per a la qual cosa es val i alhora potencia el talent del seu equip humà. Això li ha permès consolidar el seu creixement en el mercat de manera sostenible.

Innovació en productes i serveis

Al llarg de l'any s'ha ampliat en 12 l'oferta de productes.

En l'àmbit de clients particulars i, concretament, amb relació als plans de pensions, VidaCaixa Grup ha estat actiu el 2011 amb el llançament de nous plans de pensions i EPSV –PlanCaixa 5 Plus, PlanCaixa Moment Plus, PlanCaixa Efecte, PlanCaixa Efecte 10 i PlanCaixa Objectiu 120–, els quals contribueixen a completar l'àmplia oferta de productes individuals d'estalvi i previsió per a la jubilació de VidaCaixa Grup.

Cal destacar que, en línia amb l'estratègia d'aproximació comercial segmentada, durant el 2011 s'ha adaptat l'oferta d'estalvi per als clients de banca personal i banca privada amb dos nous productes –Renda Vitalícia Premium i Renda Temporal Premium–, que cobreixen les necessitats derivades de situacions de dependència severa i gran dependència.

Així mateix, en el negoci de vida-risc, i adreçat als segments de banca personal i privada, s'ha desenvolupat el producte Vida Familiar Premium, una assegurança de vida amb àmplies cobertures i capitals assegurables, des dels 10.000 fins als 2 milions d'euros. Aquest producte inclou dues modalitats de comercialització: Complet i Premium.

Per a més detalls, consulteu www.vidacaixa.com

Nous productes comercialitzats el 2011 per VidaCaixa Grup

Plans de pensions	• PlanCaixa/GeroCaixa 5 Plus • PlanCaixa/GeroCaixa Moment Plus • PlanCaixa/GeroCaixa Efecte 5 • PlanCaixa/GeroCaixa Efecte 10 • PlanCaixa/GeroCaixa Objectiu 125
Vida-estalvi	• Renda Temporal • Renda Temporal Premium • Renda Vitalícia Premium
Vida-risc	• VidaCaixa Escolarització • VidaCaixa Vida Pimes • Protecció Autònom Vida • Vida Familiar Premium

Els plans de previsió assegurats, garantia de rendibilitat

Juntament amb els plans de pensions s'han comercialitzat els plans de previsió assegurats (PPA), un producte garantit i completament personalitzat per a cada client, que permet escollir el venciment de l'aportació en un període entre 1 i 30 anys, amb un interès que s'ajusta diàriament per a cada termini en funció dels mercats financers i el termini de contractació. La volatilitat dels mercats converteix els PPA en un instrument idoni d'estalvi per a aquells clients que opten per garantir la rendibilitat obtinguda. A més, la situació en els mercats el 2011 ha ofert excel·lents oportunitats d'inversió a través d'aquest producte, que milers de clients han pogut aprofitar.

*El pla que
li assegura avui
el que obtindrà
en el futur*



Plans de previsió assegurats

VidaCaixa Elecció, beneficis per a l'empresa i també per al treballador

- VidaCaixa Elecció és el nou servei de retribució flexible que ofereix VidaCaixa Previsió Social.
- És una eina eficaç per atreure i retenir els professionals amb una oferta retributiva més àmplia i flexible.
- Els serveis i productes de VidaCaixa Elecció es poden oferir a tota la plantilla, sense distinció, rendibilitzant l'estratègia retributiva de l'empresa i controlant els costos futurs a través de beneficis socials.
- Els empleats obtenen millores econòmiques, gràcies a una sèrie d'avantatges fiscals que es tradueixen en un major salari net disponible a final de mes, augmentant d'aquesta manera la seva percepció sobre la compensació total rebuda.
- Es facilita el procés administratiu de les empreses a través de la contractació per part dels mateixos treballadors dels productes d'assegurament a través de la plataforma on-line.



Des de VidaCaixa Previsió Social, per al col·lectiu de persones d'edat mitjana, s'ha llançat un producte de rendes temporals per a tots aquells afectats per un expedient de regulació d'ocupació.

En el segment d'empreses i col·lectius cal destacar el llançament de VidaCaixa Elecció, un servei únic i innovador en el sector assegurador que permet, d'una banda, flexibilitzar a les empreses la retribució als seus empleats i, de l'altra, que aquests obtinguin un major rendiment del seu salari, amb importants avantatges fiscals. A VidaCaixa Elecció, s'hi integra una àmplia oferta de productes de salut, vida, accidents i estal-

vi, a més de vals restaurant i de guarderia, així com equips informàtics.

En l'àmbit de les pimes i els professionals autònoms, s'han realitzat millores en el producte VidaCaixa Vida Pimes i s'ha comercialitzat el nou VidaCaixa Protecció Autònoms Vida.

VidaCaixa Protecció Autònoms Vida és un producte destinat a empresaris individuals o professionals liberals. Aquesta assegurança de vida permet a l'autònom protegir-se a ell mateix i/o els seus familiars davant el risc de mort, invalidesa permanent absoluta o incapacitat temporal d'aquests.

El Grup disposa de múltiples canals interns per tal que els empleats puguin expressar les seves opinions, suggeriments i idees. Al llarg de l'any, s'ha rebut un total de 408 noves idees

Una cultura orientada a la innovació i al servei al client

A VidaCaixa Grup, la innovació s'aplica també a la millora de processos i sistemes de treball, amb el repte d'incrementar l'eficiència operativa i comercial i també la satisfacció dels clients.

Per fer-ho, el Grup disposa de canals interns per tal que els empleats puguin expressar les seves opinions, suggeriments i idees amb l'objectiu de generar valor compartit per a VidaCaixa i els seus clients.

En línia amb els anys anteriors, s'han rebut un total de 408 noves idees, de les quals 87 són idees Innova, que tenen relació amb temes de nous productes, preus, campanyes, processos interns i cobertures dels productes, i 321 són idees de millora, que tenen relació amb aspectes de millora de l'operativa informàtica i altres temàtiques.

La major part de les idees rebudes han estat proposades per les oficines de CaixaBank a través de la bústia de suggeriments. Les idees que compleixen els criteris definits es canalitzen a través de la plataforma d'innovació de la companyia. Així mateix, s'han desenvolupat o planificat un total de 53 iniciatives a partir de les propostes recollides.

Entre les principals aportacions efectuades destaquen la proposta per a la realització d'accions de venda associada i de retenció a clients, dos aspectes que VidaCaixa Grup ha considerat molt oportuns i als quals destina importants esforços tècnics, comercials i financers.

Una aposta permanent en tecnologia

Al llarg del 2011 s'han invertit 15,3 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació amb l'objectiu de prestar un servei excel·lent al client i aconseguir una major eficiència a VidaCaixa Grup. A més, la inversió en R+D+I ha arribat als 3 milions d'euros, triplicant la quantitat destinada a aquest capítol el 2010.

Seviam Obert mòbil

Dins d'Innova, la iniciativa de VidaCaixa Grup que fomenta el desenvolupament d'idees innovadores entre els professionals de la companyia i els empleats de CaixaBank, s'ha creat un equip dinamitzador que ha permès desenvolupar nous productes després d'analitzar les idees rebudes pels empleats. Un d'aquests productes és el Seviam Obert mòbil.

En un entorn on creix la navegació on-line a través de telèfons intel·ligents, s'ha vist l'oportunitat de desenvolupar productes per ser contractats per aquest mecanisme, concretament les assegurances de vida vinculades a préstecs. Així, en el flux de contractació d'un préstec d'abonament immediat a través del telèfon mòbil, s'hi ha integrat el contracte Seviam Obert, que cobreix la cancel·lació del préstec en cas de mort. Aquest producte és de fàcil contractació a través del telèfon mòbil.



L'activitat de VidaCaixa Grup es desenvolupa principalment a través del canal bancassegurador, el qual es complementa amb altres múltiples canals de venda

Multicanalitat al servei del client

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

En aquest sentit, el Grup focalitza de manera majoritària la seva activitat comercial a través del canal bancassegurances, format per les 5.196 oficines de CaixaBank. Per reforçar l'acció comercial a través d'aquest canal de distribució, s'ha incorporat la nova xarxa d'executius comercials de bancassegurances (ECB), amb l'objectiu de donar un suport específic a la xarxa d'oficines de CaixaBank en la comercialització i gestió d'assegurances i plans de pensions. Les seves principals funcions consisteixen a ser l'impulsor de les iniciatives estratègiques, l'anàlisi d'oportunitats comercials, transmetre les millors pràctiques al territori i de la informació de la xarxa comercial cap a la companyia. Addicionalment, els ECB tenen una funció molt important en tot allò que fa referència a la formació de la xarxa comercial, l'impuls dels nous productes i la resolució d'incidències que surten dels circuits habituals. El 2011 cal destacar la seva participació en els excel·lents resultats obtinguts, així com en les més de 3.600 presentacions d'accions comercials llançades al territori i les més de 800 sessions de formació impartides; feina que ha consolidat la seva posició com a eix transmissor de l'estratègia comercial de VidaCaixa Grup al territori.

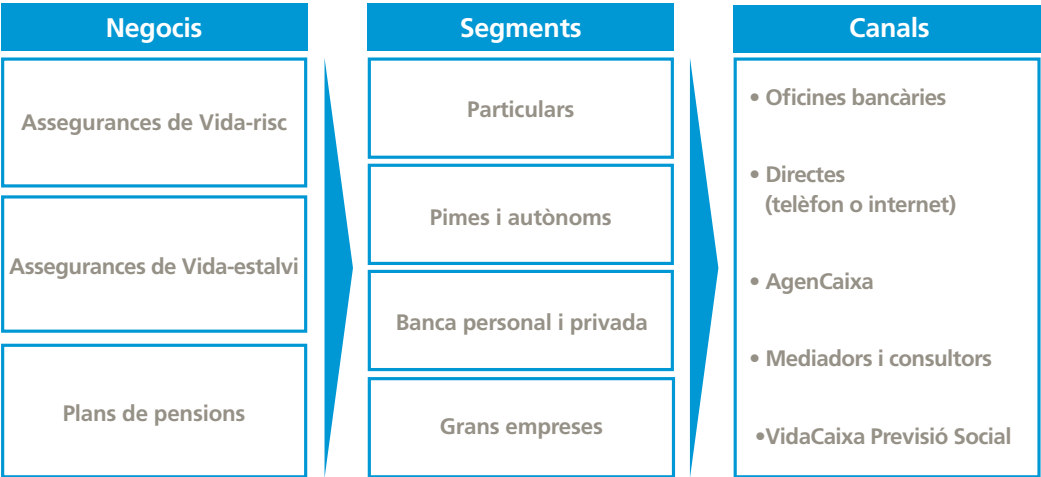
L'esforç realitzat a través del canal bancassegurador s'ha continuat complementant amb la inversió en altres canals directes com Internet, a través del servei Línia Oberta de "la Caixa", on cal esmentar la iniciativa "ready to buy", i les plataformes d'atenció telefònica, a través dels quals s'afavoreix l'autoservei als clients i es dona resposta a les seves necessitats d'informació, alhora que es

facilita d'aquesta manera la contractació dels productes de VidaCaixa Grup.

Així mateix, durant el 2011 s'ha consolidat amb gran èxit la transformació del model comercial dels gestors d'assegurances d'AgenCaixa, iniciada el 2010, l'orientació i gestió comercial dels quals s'ha centrat cap al segment d'autònoms i, especialment, de pimes. Malgrat el difícil context econòmic, la proposta de valor que ofereix VidaCaixa Grup al mercat centrada en la qualitat de servei, una àmplia gamma de productes, la confiança i solvència de la seva marca i l'especialització dels seus gestors, s'han constituït com a elements fonamentals de l'èxit aconseguit. En aquest sentit, el 2011 s'ha assolit un nivell de productivitat i eficiència comercial molt satisfactori per part de l'equip de gestors d'AgenCaixa, la qual cosa posa els fonaments per a un excel·lent desenvolupament futur de la xarxa. AgenCaixa representa un canal estratègic per al Grup, tant pel volum de negoci que aporten els gestors d'assegurances com per la informació que transmeten a l'entitat sobre el posicionament de l'oferta i el catàleg de productes de VidaCaixa Grup; un coneixement que és clau per continuar avançant, detectar noves necessitats per cobrir i adaptar els productes i serveis a les expectatives i preferències dels clients.

Finalment, en el col·lectiu de clients empreses, a través de VidaCaixa Previsió Social i l'equip de consultors especialistes propis, s'han assolit els objectius previstos de negoci en els segments d'empreses i banca corporativa, aconseguint la vinculació dels clients mitjançant una política activa de contactació i visites per donar suport a l'acció comercial, fidelitzar els clients i posicionar el llançament de nous productes. Addicionalment, els productes de VidaCaixa Previsió Social es distribueixen a través de les principals i més prestigioses firmes de mediació del nostre país.

VidaCaixa ofereix productes per a cada tipus de client amb un accés multicanal



“Ready to Buy”

El “Ready to Buy” desenvolupa un sistema de venda que s’inicia a l’oficina i es tanca a Internet. Així, el gestor, a partir de les necessitats del client, identifica l’opció de producte més adequada per a aquest i contacta amb ell per presentar-li la proposta. Si el client hi està interessat, el gestor prepara l’operació a través del terminal financer i el client signa l’ordre a través de Línia Oberta. Aquest sistema facilita les gestions per al client, a més d’agilitzar la feina del gestor, assegurant d’aquesta manera els drets dels clients respecte al compliment de la normativa sobre informació transparent i clara.

Qualitat de Servei al Client i al Canal

En un mercat tan competitiu com l’assegurador, una de les claus d’èxit és oferir els serveis amb el màxim nivell de qualitat i amb el correcte equilibri entre valor i preu. A través dels sistemes de gestió de qualitat, i els instruments per conèixer la percepció sobre la satisfacció del client, VidaCaixa Grup aspira a aconseguir la màxima satisfacció dels gairebé més de 3 milions de clients mitjançant l’excel·lent servei prestat per tots els 864 empleats del Grup.

Eficiència

La dificultat de l’entorn econòmic, juntament amb la intensificació de la competència en el sector assegurador, ha obligat VidaCaixa Grup a mantenir l’esforç per optimitzar els recursos, que al seu torn permeten disminuir preus i oferir un servei competitiu al client.

L’estricta política de contenció i racionalització dels costos ha permès incrementar l’eficiència del negoci. L’esforç de reducció de la despesa ha estat compatible amb els objectius de creixement i rendibilitat i el manteniment de la posició de lideratge de VidaCaixa Grup.

Productes disponibles a través de Línia Oberta de CaixaBank el 2011 i accions que es poden realitzar		
Vida	Vida Familiar	• Desistiment (30 primers dies) • No renovació a venciment • Declaració de sinistres via formulari
	Seviam Obert (novetat 2011)	
	Assegurances convenis	• Modificar nombre assegurats
Estalvi	Llibreta Futur Assegurat	• Realitzar aportacions extraordinàries • Desistiment (30 primers dies) • Sol·licitud de rescat total
	Pla Estalvi Assegurats (PIES)	
Plans	Individuals (novetat 2011)	• Realitzar aportacions • Traspassos interns entre plans • Traspassos externs d’altres entitats • Accés a simulador fiscal d’aportacions • Assessor on-line • Catàleg de plans
	PPA llarg termini (novetat 2011)	
	Pimes (promoció conjunta)	
	Plans associats	
	Empreses (plans d’ocupació)	• A més de les anteriors, consulta especial per a Comissions de control



VidaCaixa Grup participa de manera activa en organitzacions que promouen l'assegurament i la previsió social

VidaCaixa Grup creu fermament en la integració en l'estratègia d'aquells factors que van més enllà dels aspectes econòmics i financers i que tenen relació amb la inversió socialment responsable (ISR), amb el mesurament, gestió i seguiment dels diferents riscos als quals està exposat potencialment el negoci de VidaCaixa Grup i amb l'increment de la posició de solvència.

La complexitat, variabilitat i inestabilitat de l'entorn actual exigeix una gestió prudent i solvent del negoci, optimitzant la relació entre rendibilitat i risc, per garantir tres objectius clau: mantenir el creixement de manera sostinguda, assegurar la fortalesa financera del Grup i augmentar els resultats per als seus grups d'interès.

Gestió del risc

La gestió dels riscos propis de l'activitat asseguradora és un factor que VidaCaixa Grup té integrat en la seva estratègia i la seva gestió.

Entre els principals riscos als quals fa front el Grup cal esmentar, d'una banda, el risc de crèdit, el risc de mercat, el risc de balanç, el risc de liquiditat, el risc operacional, el risc de compliment normatiu i el risc reputacional. Addicionalment, el Grup gestiona els riscos demogràfics o actuariais, que estan associats amb el canvi demogràfic, amb els hàbits de la població i, particularment, amb l'envelliment de la població, tema especialment rellevant en el nostre entorn.

La gestió dels riscos a VidaCaixa Grup té com a objectiu optimitzar la relació rendibilitat-risc amb la identificació, mesurament i valoració dels riscos per a la seva consideració en totes les decisions de negoci, tot preservant la qualitat del servei per als clients.

VidaCaixa Grup disposa de polítiques i operatives per a la identificació, mesurament i control dels riscos inherents a la seva activitat i negocis.

La gestió del risc correspon a tota l'organització, si bé el Consell d'Administració de VidaCaixa Grup és l'òrgan màxim que determina la política de risc del Grup i l'alta direcció de la companyia és la responsable de la seva implementació. En aquest sentit, cada àrea operativa és responsable de dissenyar i aplicar els controls adequats per als riscos assumits en les seves activitats. Així mateix, s'ha constituït un departament format per tres persones que dedica els seus esforços a la coordinació i l'impuls d'aquesta política, així com per a la implantació de Solvència II.

El 2011, VidaCaixa Grup ha continuat amb el procés posat en marxa en anys anteriors de millora de la gestió del risc, perfeccionant les eines i tècniques per al seu mesurament, seguiment i control, en línia amb l'actuació desenvolupada per CaixaBank en aquest àmbit.

Tots els riscos i controls identificats estan documentats i són accessibles de manera segura i eficient a través de l'aplicació informàtica de gestió de riscos.

Entre les noves mesures posades en marxa destaquen:

- L'actualització del mapa de riscos, que permet identificar i valorar tots els riscos assumits en tots els processos de VidaCaixa, prioritzant l'aplicació de controls interns efectius en funció de la importància i incidència d'aquests riscos. 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.
- La participació en les peticions d'informació efectuades 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 i temes com, per exemple, l'exposició al risc de deute sobirà.

El 2011, VidaCaixa ha continuat implementant noves mesures, eines i metodologies per a la gestió del risc

Principals sistemes de control i gestió dels riscos identificats a VidaCaixa Grup

Risc operacional:

- Desenvolupament i actualització constant d'un mapa de riscos operacionals per inventariar, categoritzar i prioritzar els riscos identificats.
- Elaboració i adaptació de normatives i procediments interns per homogeneïtzar i unificar criteris a fi de garantir un nivell adequat de control intern en els processos desenvolupats.
- Implementació de sistemes de control automatitzats per al control dels riscos de registre de dades.
- Implantació de sistemes de control de gestió per mantenir una supervisió contínua de les magnituds economicofinanceres i dels objectius estratègics i pressupostaris, que permeti corregir desviacions que afectin el compliment de la planificació.
- Anàlisi de l'impacte en els resultats i en el patrimoni de les inversions, en nous productes o en noves línies de negoci.
- Segregació de funcions entre la gestió de les carteres d'inversió i el "back office", la funció del qual és confirmar les operacions.
- Implantació de sistemes de control dels riscos de les inversions i la liquiditat.
- Desenvolupament de sistemes de control del casament d'actius i passius i compliment de la normativa reguladora.

Risc de crèdit:

- Definició i seguiment de la qualificació creditícia de les carteres d'inversió, considerant els riscos associats a llarg termini i a curt termini, en base a escales de ràting de més qualitat.

Risc de mercat:

- Càlcul periòdic del risc de mercat mitjançant la metodologia Valor en Risc (VaR), per a les carteres subjectes al càlcul del Valor Liquidatiu de la participació, definit com la pèrdua màxima esperada amb un horitzó temporal d'un dia i amb el 95% de confiança, per variacions del tipus d'interès, el tipus de canvi o el valor de la renda variable.
- Anàlisi de la contribució al VaR –VaR marginal– de certs actius que poden contribuir a controlar-lo o a potenciar-lo.

Risc tècnic o de subscripció:

- Elaboració d'un quadre de comandament tècnic per mantenir actualitzada la visió sintètica de l'evolució tècnica dels productes.
- Definició i seguiment de la política de subscripció, de tarifació i de reassegurança.



Gestió de les inversions

Un any més, VidaCaixa Grup ha assumit l'objectiu de promoure activament els principis d'inversió responsable entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió

VidaCaixa Grup és conscient de l'impacte positiu que tenen les pràctiques responsables respecte a qüestions ambientals, socials i de bon govern (ESG) sobre les carteres d'inversió. En aquest sentit, el Grup compleix en totes les inversions els principis d'inversió responsable (PRI) de Nacions Unides i pren en consideració les pràctiques responsables en base als criteris ESG, en l'anàlisi de les seves inversions.

VidaCaixa Grup va ser el 2009 la primera entitat espanyola a adherir-se de manera global al PRI, com a asseguradora de vida i gestora de plans de pensions, de manera que totes les seves inversions compleixen aquests criteris.



La companyia disposa d'un procediment intern, així com d'un manual de procediments avalat pel Comitè de Direcció de VidaCaixa Grup, l'objectiu dels quals és assegurar que totes les inversions que realitza la companyia siguin analitzades sota aquests criteris. Queden exclosos d'aquesta anàlisi, per falta de cobertura del mercat i per les seves característiques,

el deute emès per agències i organismes supranacionals, i l'emès i garantit pels governs. Així mateix, s'han exclòs les cèdules i titulacions hipotecàries a causa de la naturalesa pròpia del producte.

Per al compliment dels criteris ESG, s'instrumenta un procés diferent depenent de si es tracta d'un fons d'inversió o un actiu de renda fixa (vegeu quadre).

Així mateix, VidaCaixa assumeix l'objectiu de promoure activament els principis d'inversió responsable entre els seus clients, proveïdors i gestors d'inversió.

En consideració a les necessitats dels clients, per exemple, s'han dissenyat indicadors específics per al seguiment dels criteris ESG per al fons de pensions dels empleats de la Generalitat de Catalunya i s'ha contribuït a donar resposta al qüestionari PRI corresponent al fons de pensions dels empleats de "la Caixa".

Al llarg del 2011 s'han dut a terme diverses sessions de formació a clients actuals i potencials del segment d'empreses i institucions públiques en les quals s'expliquen els criteris d'inversió socialment responsable utilitzats en la gestió per part de VidaCaixa.

A més, en el marc de la IV edició del Fòrum de comissions de control de plans de pensions d'ocupació, promogut pel pla de pensions dels empleats de "la Caixa" i patrocinat

Aplicació en el procés de gestió d'inversions de VidaCaixa

Fons d'inversió:

En fons d'inversió es realitza un qüestionari "due diligence", a través del qual es verifiquen els criteris ESG que aplica l'equip gestor del fons corresponent. A més de preguntar sobre els aspectes econòmics, socials i de bon govern, s'hi inclouen també criteris d'exclusió, com la no inversió en empreses armamentístiques. El qüestionari es completa abans de la decisió d'inversió i se'n sol·licita anualment una actualització. Semestralment s'efectua una consolidació dels títols per verificar que les empreses que formen part de la cartera compleixen els criteris ESG de VidaCaixa Grup. En el cas que s'identifiqui alguna empresa que no compleix aquests criteris, es comunica a la gestora i se'n realitza el seguiment. Generalment, les gestores decideixen vendre però, en aquelles ocasions en què no s'ha executat l'ordre de venda, VidaCaixa Grup opta per vendre la posició en el fons d'inversió. Concretament, el 2011, VidaCaixa Grup va vendre posicions en tres empreses del sector energètic.

Actius de Renda Fixa:

En la renda fixa privada, prèviament al procés de decisió d'executar l'ordre d'inversió, es contrasta si l'emissor de l'actiu està inclòs en algun índex de sostenibilitat. En cas afirmatiu, es considera el compliment de criteris ESG per part de la inversió i, si no forma part de cap índex de sostenibilitat, es revisa la informació secundària publicada per l'empresa, com els informes de sostenibilitat, amb l'objectiu d'identificar evidències que compleix aquests criteris. Aquest procés es completa amb una periodicitat semestral realitzant un contrast de tota la cartera de renda fixa. Així mateix, es tracta d'un procediment totalment traçable i auditable

La inversió institucional continua sent majoritària en la ISR

D'acord amb l'Observatori de la Inversió Responsable 2011, publicat per l'Institut d'Innovació Social d'ESADE, del total de capital gestionat a Espanya sota criteris ISR, el 99% corresponia a inversió institucional, fonamentalment concentrada en fons de pensions d'ocupació. En el mercat de particulars, aquests fons tan sols representaven un 1% del capital gestionat sota aquests criteris, una magnitud comparativament molt inferior a la d'altres països europeus.

Accés a l'Observatori de la Inversió Responsable 2011 d'ESADE http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2011-12_OISR2011-web.pdf

Un 45% dels assistents a la IV edició del Fòrum de comissions de control de plans de pensions d'ocupació van respondre afirmativament a la pregunta de si acceptarien una rendibilitat a curt termini inferior a la del mercat, si estigués justificat per una política activa de la seva gestora en ISR

per VidaCaixa Previsió Social, s'ha abordat la inversió socialment responsable (ISR). Davant la pregunta als assistents de si acceptarien una rendibilitat a curt termini inferior a la del mercat que estigués justificada per una política activa de la seva gestora en ISR, el 45% van respondre afirmativament. En el torn de debat, la principal conclusió va ser que, si bé les ISR són inversions d'interès, no disposen actualment dels instruments financers perquè les grans gestores puguin destinar els seus recursos a aquestes inversions.

Tots aquests avanços de VidaCaixa Grup es troben recollits en el seu primer informe de progrés del PRI, en el qual es ret compte sobre l'acompliment en l'aplicació d'aquests principis.

Solvència

VidaCaixa Grup duu a terme una gestió solvent i per això té en compte la prudència, la responsabilitat i l'eficàcia, situant-se en nivells de reserves per sobre del nivell legal exigít. El 2011, VidaCaixa Grup ha incrementat 8 punts percentuals el marge de solvència fins a situar-ho en el 190%, molt per damunt del requisit legal exigít.

Aquest compromís amb la gestió responsable i la sostenibilitat forma part de la història centenària de "la Caixa", quan va emetre la primera llibreta de pensions al nostre país.

El lideratge de VidaCaixa Grup en previsió social complementària va més enllà de la pròpia gestió responsable i sostenible de l'activitat. El Grup participa activament en iniciatives que promouen la solvència entre

les companyies asseguradores. L'entrada en vigor de la nova normativa de Solvència II, prevista per a l'1 de gener de 2014, suposarà un canvi significatiu en la gestió de les companyies asseguradores, pel fet que modificarà el marc de supervisió i de requisits de capital de les companyies. La nova normativa obligarà 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. Solvència II, per tant, vincula la gestió global de riscos amb el nivell de fons propis requerits.

Entre les iniciatives en què VidaCaixa Grup ha participat el 2011 en aquest àmbit 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 es continua treballant per a la millora del disseny i la qualitat del model intern de gestió del risc.
- La participació en el test d'estrès europeu impulsat per l'EIOPA.
- La participació en els grups de treball a nivell sectorial d'UNESPA, la patronal del sector assegurador, i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions per al desenvolupament del Projecte Solvència II. Cal destacar 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.

Com a resultat de la gestió prudent i sostenible del negoci, VidaCaixa Grup ha continuat incrementant el seu nivell de solvència fins a situar-lo en el 190%

VidaCaixa Grup desenvolupa una important funció social, ja que dóna una gran importància al desenvolupament de la cultura financera dels ciutadans

VidaCaixa Grup amb l'entorn

El compromís social de VidaCaixa Grup es canalitza en primer lloc a través de la pròpia activitat d'assegurament i previsió social.

VidaCaixa Grup centra els seus esforços en els següents quatre eixos d'actuació:

- La difusió social de la importància de la previsió i de l'assegurament, amb l'objectiu de contribuir a la generació d'una cultura a favor de l'estalvi per a la jubilació i la previsió.
- L'aportació indirecta a l'Obra Social "la Caixa" a través de l'activitat asseguradora de VidaCaixa Grup i la seva contribució al resultat de CaixaBank.
- La implicació dels empleats de VidaCaixa Grup amb l'entorn.
- L'acompliment responsable respecte al medi ambient.

Contribució a la generació d'una cultura de l'estalvi i la previsió

Com a líder en el mercat de previsió social complementària, VidaCaixa Grup dóna una gran importància al desenvolupament de la

cultura financera dels ciutadans i a la difusió de la consciència en relació amb la necessitat de l'estalvi i la previsió.

Així, al llarg del 2011 s'han dut a terme les activitats següents:

• IV Fòrum de Comissions de Control.

Amb la col·laboració del diari econòmic Expansión, més de 300 assistents van participar en la quarta edició del fòrum, que es va estructurar en base a tres temes: la reforma de les pensions, la inversió socialment responsable i la gestió d'inversions en plans de pensions. Els assistents, entre els quals figuraven membres de comissions de control de plans de pensions, representants d'empreses, organitzacions patronals i sindicats, van debatre en la primera sessió sobre els canvis del model de benestar i els reptes als quals s'enfronta el sistema públic de pensions.

La segona sessió va abordar el tema de la Inversió Socialment Responsable –ISR–, on es va parlar de les diverses tipologies d'inversions lligades a la ISR, així com de la possibilitat d'invertir en empreses de capital risc que tinguin en compte en els seus projectes els impactes socials d'aquests.

La tercera sessió va tractar del tema de la gestió d'inversions en plans de pensions. Es va discutir sobre la necessitat de dur a terme una gestió amb un major seguiment

Un 73% dels assistents al IV Fòrum de Comissions de Control van manifestar que la reforma del sistema de pensions era un primer pas, però que requerirà ajustaments futurs



Clausura del IV Fòrum de Comissions de Control, amb Albert Carreras, secretari d'economia i finances de la Generalitat de Catalunya, i Tomàs Muniesa, Vicepresident executiu-Conseller Delegat de VidaCaixa Grup

VidaCaixa Grup ha promogut el diàleg amb els grups d'interès a través de múltiples fòrums i trobades, per a la qual cosa ha comptat amb la participació dels seus professionals

dels índexs fonamentals i evitar així les fluctuacions dels índexs de mercat. També es va subratllar la necessitat que el partíci puguí decidir lliurement sobre les seves inversions destinades a donar cobertura a la seva jubilació.

• **Jornada “La reforma de les pensions públiques: impacte en l’empresa”.**

Amb motiu de l’acord aconseguit pel Govern, la Patronal i els Sindicats i l’entrada en vigor de la reforma de les pensions públiques, que generarà impactes tant en matèria de previsió social com en les polítiques de gestió de pensions, VidaCaixa Previsió Social, juntament amb Mercer i l’Associació per al Progrés de la Direcció –APD–, va organitzar una sèrie de trobades a Madrid, Barcelona, Santiago de Compostel·la i València, amb un gran èxit de convocatòria, amb més de 800 assistents.

• **Info VidaCaixa Previsió Social**, el butlletí informatiu periòdic de VidaCaixa Previsió Social, inclou 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.

• Accions d’informació i formació amb comissions de control de plans de pensions col·lectius, amb l’assistència d’un total de 14 empreses.

• També cal destacar l’impuls realitzat, en col·laboració amb CaixaBank, per difondre els beneficis de la previsió social complementària entre el col·lectiu d’empreses client de CaixaBank –CaixaEmpresa–, mitjançant presentacions presencials i comunicacions a la “newsletter” Info CaixaEmpresa.

• Accions proactives amb els mitjans de comunicació per donar a conèixer l’evolució de VidaCaixa Grup. El 2011, la Companyia ha emès 13 notes de premsa sobre xifres de negoci, nous productes i posicions en rànquings sectorials. VidaCaixa Grup ha tingut un fort impacte en els mitjans, amb 626 notícies publicades.

• VidaCaixa Grup ha invertit en la formació del sector i en la investigació, col·laborant amb la Fundació Auditorium del Col·legi de Mediadors d’Assegurances de Barcelona, un centre de formació continuada en matèria d’assegurances.

• Finalment, VidaCaixa Grup ha continuat fomentant la participació activa dels seus directius i responsables en institucions, esdeveniments i publicacions relacionats amb el sector assegurador, entre els quals destaquen:

- XVIII Trobada del sector assegurador, amb la participació de Tomàs Muniesa com a ponent, sota el títol “Present i futur de l’assegurança espanyola. Gestionant en temps de crisi”.
- La perspectiva de l’assegurança i l’economia per a l’any 2011, amb la participació de Màrius Berenguer, organitzada per ICEA.
- El dossier de gestió de persones de la revista Corresponsables.
- La participació a l’“Observatorio” d’El Economista.
- La col·laboració amb Unespa en la presentació de la companyia a una delegació del govern d’Estònia.
- La Semana del Seguro, organitzada per INESE.
- Trobada de responsabilitat corporativa a EADA, amb l’assistència de Ramón Godí-



Jornada “La reforma de les pensions públiques: impacte en l’empresa”

nez, director de l'àrea de recursos humans de VidaCaixa Grup.

- Jornada d'Innovació en assegurances, amb la participació de José Antonio Iglesias amb la ponència "La diferenciació a través de la innovació".
- Ponència Internet Estratègies, on José Antonio Iglesias va desenvolupar la conferència "Estratègies de màrqueting per Internet a VidaCaixa Grup".
- Conferència "Bancassegurances: Després de la Consolidació Basilea III / Solvència II. Com afecta el procés de concentració i de major consum de capital a l'activitat bancasseguradora", de José Antonio Iglesias.
- Workshop de Banca Personal, amb la participació d'Antonio Trueba.

Així mateix, VidaCaixa Grup col·labora de manera activa en diverses institucions l'objectiu de les quals és promoure l'avanç de l'assegurament i la previsió social a nivell sectorial, empresarial i social.

- UNESPA (Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores): associació empresarial de l'assegurança que representa més de 250 entitats sectorials al nostre país.
- INVERCO: associació que agrupa la pràctica totalitat de les Institucions d'Inversió Col·lectiva Espanyoles, els fons de pensions espanyols i les institucions d'inversió col·lectiva estrangeres registrades a la Comissió Nacional del Mercat de Valors.
- Investigació Cooperativa d'Empreses Asseguradores i Fons de Pensions (ICEA): associació a la qual pertany VidaCaixa Grup, juntament

amb altres entitats asseguradores espanyoles, i que té com a objectiu l'estudi de matèries relacionades amb l'assegurança.

- Genève Association: organització que difon la importància del sector assegurador en l'economia a través de la investigació i que agrupa els presidents i consellers delegats de les 80 principals entitats asseguradores mundials.
- Edad & Vida: organització sense ànim de lucre que té per objecte la millora de les condicions de vida de les persones grans.
- Associació per al Progrés de la Direcció (APD) Zona Mediterrània: creada per a la formació i informació de directius i la finalitat principal de la qual és promoure l'intercanvi d'idees i coneixements entre els directius del teixit empresarial espanyol.

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

La contribució que VidaCaixa Grup realitza al resultat de CaixaBank ha permès col·laborar de manera indirecta, a través de dividends i comissions, amb la tasca que duu a terme l'Obra Social de "la Caixa", a través del desenvolupament de programes socials, programes mediambientals i ciència, programes culturals i programes d'educació i recerca. El 2011, el pressupost de l'Obra Social de "la Caixa" es va mantenir en els 500 milions d'euros, malgrat la desfavorable conjuntura econòmica.

VidaCaixa Grup participa de manera activa en organitzacions que promouen l'assegurament i la previsió social



Col·laboració de VidaCaixa amb la Fundació Edad & Vida

Retorn ha continuat amb la seva activitat el 2011 col·laborant en 18 iniciatives d'organitzacions socials i mediambientals i amb una participació de 904 persones

La implicació dels empleats amb l'entorn

L'any 2011, la iniciativa Retorn s'ha mantingut entre els empleats de VidaCaixa Grup, i s'ha convertit en el principal instrument per canalitzar la col·laboració amb l'entorn social i ambiental.



A través de Retorn, 904 participants han col·laborat el 2011 en 18 iniciatives que s'emmarquen en els àmbits social, mediambiental i en el dels interessos dels empleats. A través de Retorn s'ha realitzat aquest any una aportació econòmica de 59.846 euros a aquests projectes, quantitat que suposa un 16% més que el 2010.

En l'àmbit social, les accions desenvolupades per Retorn s'han vehiculat a través de la col·laboració directa amb entitats i l'organització d'esdeveniments per recaptar

fons, que posteriorment s'han destinat a causes relacionades amb la protecció de la infància, així com en la salut de la dona, tant al nostre país com en països en desenvolupament. Els principals projectes el 2011 han estat els següents:



- La col·laboració de Retorn amb GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil a través d'una aportació econòmica de 10.000 euros.
- Diverses accions per recollir joguines, aliments i articles d'higiene personal per a famílies amb pocs recursos, canalitzats a través de menjadors socials, centres de dia i centres oberts educatius.
- VidaCaixa Grup va aportar 48 caixes amb aliments bàsics al "Gran Recapte d'Aliments a Catalunya", organitzat pel Banc dels Aliments i l'Obra Social de "la Caixa" el novembre del 2011.



Organitzacions amb les quals VidaCaixa Grup ha col·laborat

- Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil
- Creu Roja
- Centre d'Acol·lida Maria Reina
- Fundació Comtal
- Pallassos sense Fronteres
- Menjador social de les Germanes de la Caritat.
- ONG Dones Burkina
- Colabora Birmanian
- Orfenat Song Ba de Burkina Faso
- Fundació Síndrome de Down
- Coopera-Jóvenes para el desarrollo
- Orfanato de Belén a Guadalajara
- Diverses organitzacions mediambientals

- Programa de microcrèdits perquè les dones emprenedores de Burkina Faso puguin posar en marxa els seus propis negocis.
- Col·laboració amb el programa de la Fundació Síndrome de Down del País Basc, consistent en la posada en marxa d'un projecte d'activitats multiesportives amb l'objectiu de fomentar l'autonomia d'infants entre 8 i 12 anys d'aquest col·lectiu, a través de la pràctica de l'esport. Després de l'èxit de la primera fase, s'ha plantejat la continuïtat del projecte fins al juny del 2012.
- Iniciatives per recaptar fons a través d'activitats esportives en les quals han participat els empleats i que s'han destinat a la creació d'un pou en un orfenat de Burkina Faso, i la lluita contra el càncer femení, entre altres causes.
- Programa d'escolarització d'infants i concessió de microcrèdits a dones birmanes desplaçades a Tailàndia.

En l'entorn ambiental, els empleats han desenvolupat tres iniciatives que s'han centrat en esdeveniments per a la recaptació de fons a través d'activitats esportives. El benefici obtingut s'ha destinat a projectes vinculats a temes mediambientals de diverses organitzacions, com per exemple la reconstrucció de camins en boscos al Pirineu o activitats de repoblació forestal.



Respecte pel medi ambient

VidaCaixa Grup integra els aspectes mediambientals en la gestió de totes les inversions que realitza.

Per fer-ho, assumeix els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI), que també preveuen aspectes específicament relacionats amb el medi ambient. Així mateix, explicita el seu compromís amb l'entorn i alinea tota l'organització amb aquest objectiu a través del seu codi ètic, i a través de la seva adhesió al Pacte Mundial de Nacions Unides es compromet amb el compliment dels principis 7, 8 i 9, relacionats amb el medi ambient.

A més, a través de la seva activitat diària i dels comportaments dels seus empleats, el Grup s'alinea amb els objectius d'optimitzar el consum de recursos naturals, reduir la generació de residus i millorar la segregació de recursos per a la seva posterior reutilització.

Finalment, VidaCaixa Grup prova d'estendre el compromís amb el medi ambient, a través de múltiples iniciatives, a la resta dels seus grups d'interès: empleats, clients, accionista i societat.

Actuacions desenvolupades

Si bé l'impacte mediambiental de l'activitat de VidaCaixa Grup té una incidència menor que altres sectors en el consum de recursos i en la generació de residus, el Grup està totalment compromès amb l'objectiu de millorar la seva petjada mediambiental. Per això, la companyia

centra les seves iniciatives en els següents eixos d'actuació:

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

Des de fa anys, VidaCaixa Grup promou una política activa de substitució progressiva dels equips informàtics i d'impressió, que millora l'eficiència i l'impacte sobre el medi ambient. Així mateix, la instal·lació i el foment de la realització de videoconferències també limita les emissions per reducció de desplaçaments.

- **Reforçar la comunicació i sensibilització ambiental a nivell intern.**

La influència d'actituds i comportaments responsables respecte al medi ambient per part dels empleats és clau per aconseguir millores en el seu impacte. En aquest sentit, VidaCaixa Grup desenvolupa, des de fa anys, iniciatives d'educació ambiental adreçades a la totalitat de 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 pulsadors dobles als sanitaris i detectors de presència, o la publicació a la intranet de catàlegs de bones pràctiques mediambientals sobre l'ús de l'energia, l'aigua i la impressió de documents.

Per conèixer en detall aquestes iniciatives, consulteu l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de VidaCaixa Grup.
(http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/memoria_anual.html)



El 2011, VidaCaixa Grup ha continuat amb el seu pla mediambiental per reduir i minimitzar l'impacte ambiental

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

VidaCaixa Grup disposa d'espais per a la recollida de materials com ara piles, envasos i tòners a les diferents plantes dels edificis centrals. Aquests punts funcionen com a receptors de manera eficient, ja que el material reciclat supera el consumit, pel fet que els empleats els aprofiten per reciclar el consum particular que duen a terme a casa seva.

- 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 Grup 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. Aquest procés es reprendrà el 2012, un cop redefinit el perímetre de la companyia.

Totes aquestes iniciatives s'han recollit en un Pla de medi ambient, que marca el camí de les iniciatives que caldrà desenvolupar en els propers anys i que es posarà en funcionament el 2012.

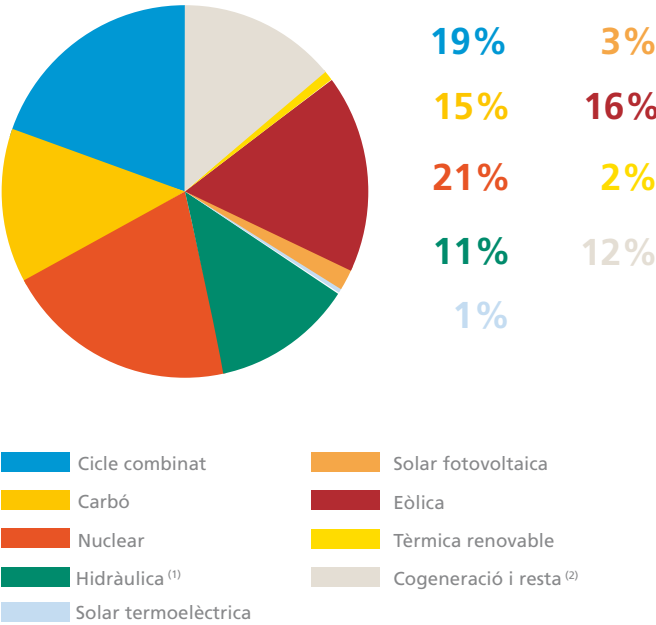
Consum d'energia

VidaCaixa Grup està compromesa amb la reducció del consum energètic i el nivell d'emissions de gasos d'efecte hivernacle associades.

El consum energètic el 2011 ha arribat als 4.200 GJ, la qual cosa ha suposat un 24% més que el 2010. Aquesta variació es deu fonamentalment al fet que el consum energètic està relacionat principalment amb els sistemes de climatització i amb la superfície ocupada. El 2011, els serveis centrals de VidaCaixa Grup han incrementat la superfície ocupada, a causa de l'augment de la plantilla, amb cinc noves plantes dedicades a oficines i sales de reunions.

El consum energètic per empleat s'ha incrementat lleugerament de 4,2 GJ el 2010 a 4,9 GJ el 2011.

Cobertura de la demanda anual ⁽¹⁾



⁽¹⁾ No inclou la generació de bombament. ⁽²⁾ Inclou tèrmica no renovable i fuel-gas.
Font: dades de Red Eléctrica

Consum intern	2010	2011
Aigua		
Total aigua consumida	2.495 m³	2.733 m³
Total aigua consumida per empleat	3,1 m³	3,2 m³
Variació en el consum d'aigua		8%
Energia (consum directe desglossat per fonts primàries)		
Total energia elèctrica consumida	3.390 GJ	4.200 GJ
Total energia elèctrica consumida per empleat	4,2 GJ	4,9 GJ
Variació en el consum d'energia elèctrica (%)		24%
Paper		
Total paper consumit	26 Tn	27 Tn
Total paper consumit per empleat	32 Kg	31 Kg
Variació en el consum de paper (%)		6%
% de paper reciclat sobre total consumit	45%	41%

El consum de paper per empleat ha disminuït lleugerament el 2011

El consum relatiu d'aigua per empleat s'ha mantingut estable, a causa fonamentalment de l'esforç de conscienciació de la plantilla

Consum de paper

Juntament amb el consum d'energia, el paper és el recurs que més pes té en l'activitat de VidaCaixa Grup. El 2011, el consum de paper ha arribat a les 27 tones, un 6% més que el 2010. Aquesta variació és deguda també a l'augment en el nombre d'empleats de VidaCaixa Grup. De fet, si s'observa el consum per empleat, aquest s'ha reduït lleugerament, ja que ha passat de 32 quilos a 31 quilos. El volum de paper reciclat sobre el total de paper blanc tradicional representa un 41%, 4 punts percentuals menys que el 2010. Revertir el consum de paper a favor del paper reciclat és un dels reptes de la companyia de cara al futur.

Consum d'aigua

El consum d'aigua als centres i edificis de VidaCaixa Grup prové de la xarxa municipal de proveïment. El 2011, el consum total

d'aigua ha arribat als 2.733 m³, la qual cosa ha suposat un 8% més que el 2010. El consum relatiu per empleat s'ha mantingut estable, de 3,1 m³ el 2010 a 3,2 m³ el 2011.

Emissions de CO₂

A partir del càlcul de la petjada de carboni realitzat el 2009, VidaCaixa Grup ha continuat amb el seu compromís de desenvolupar actuacions que disminueixin l'impacte sobre el medi ambient. En aquest sentit, s'ha continuat treballant amb l'objectiu de reduir els costos econòmics i ambientals associats al transport, potenciant l'ús de la videoconferència, i s'ha avançat en el procés iniciat en anys anteriors consistent a substituir l'ús de l'avió a favor del ferrocarril, en el transport de curta i mitjana distància.

Emissions de CO ₂ (kg)	2011
Total transport	320.600
Total viatges amb avió	263.369
Total viatges amb tren	57.231
Total electricitat	348.581
Total paper	36.099

La conscienciació de la plantilla sobre la importància de la gestió dels residus queda palesa en els comportaments dels empleats en reciclar al lloc de treball productes de consum familiar com les piles

Gestió de residus

L'aposta pel reciclatge a VidaCaixa Grup es manté ferma, tot posant a disposició dels seus empleats punts de recollida de residus.

El total de paper reciclat s'ha reduït un 3% el 2011. Això es deu fonamentalment al fet que cada vegada es rep menys documentació per valisa, correu extern i correu certificat, com a resultat de les millores en eficiència dutes a terme pels departaments de VidaCaixa Grup. Aquestes dues causes tenen una incidència directa en el paper que es genera com a residu.

Per contra, el total de plàstic reciclat ha augmentat un 38%, els cartutxos de tòner recollits han crescut un 45%, els residus de material RAEE (equips elèctrics i electrònics) han experimentat un creixement d'un 69% i la quantitat de piles reciclades ha augmentat un 6% respecte al mateix període del 2010.

Les variacions no es deuen tant al consum propi de la companyia sinó a la variació dels residus personals dels empleats, que els col·loquen també en aquests punts de recollida.

Recollida i tractament de residus	2010	2011
Total paper (kg)	24.493	23.653
Total plàstic (kg)	3.184	4.396
Total piles (kg)	94	100
Total cartutxos de tòner (unitats)	224	325
Total material RAEE (Registre Nacional de Productors d'Aparells Elèctrics i Electrònics) (kg)	477	805



Gestió sostenible de la cadena de valor

La responsabilitat corporativa i la sostenibilitat estan integrades en l'estratègia de VidaCaixa Grup i són transmeses per part dels empleats a través dels seus comportaments, que guien la relació amb els seus clients i proveïdors.

Satisfacció dels clients

VidaCaixa Grup sustenta el creixement i els excel·lents resultats aconseguits 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 2,9 milions de clients.

Entre les principals prioritats de VidaCaixa Grup se situa aconseguir la màxima satisfacció dels clients. Per fer-ho, la companyia focalitza els seus esforços a oferir sempre un servei excel·lent, un assessorament altament professional i un tracte personalitzat. 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 Grup 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.

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'indicadors que mesuren la qualitat objectiva i d'indicadors 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 assegurï 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. A més, les valoracions de satisfacció i qualitat obtingudes es comparen amb els resultats d'altres companyies del sector assegurador.

Un dels indicadors clau del servei ofert als clients és el termini de la gestió de les tramitacions dels expedients associats a un sinistre de CaixaBank. Un any més, el 2011 s'ha mantingut el compromís permanent de VidaCaixa Grup amb la qualitat de servei oferta als seus clients.

La satisfacció del client és monitorada per VidaCaixa Grup a través d'instruments de mesurament de la qualitat objectiva i de mesurament de la qualitat percebuda

VidaCaixa Grup disposa d'un sistema de gestió i certificació de la qualitat ISO 9001 per a la gestió de fons i plans de pensions d'ocupació

Termini mitjà de tramitació dels expedients en dies	2010	2011
Assegurances col·lectives risc	1,7	1,3
Assegurances col·lectives estalvi	0,5	0,7
Assegurances individuals vida-risc	1,7	2,0
Assegurances individuals vida-estalvi	1,4	1,1
Gestió de peticions d'oficines sobre gestió de prestacions en assegurances individuals i col·lectives	0,6	0,9
Gestió de prestacions i mobilitzacions de plans de pensions gestionats des de serveis centrals	—	1,6

Valoració de la xarxa d'oficines

La valoració de la xarxa d'oficines de CaixaBank és clau per a VidaCaixa Grup. Per això el seu nivell de satisfacció es monitorea de manera exhaustiva i permanent, com a principal canal de venda de la companyia.

Així, es realitzen enquestes de satisfacció a les oficines de CaixaBank per valorar la qualitat dels proveïdors interns a través de l'anàlisi de 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. Els suggeriments i la valoració del servei del Call Center.

El 2011, la satisfacció de la xarxa d'oficines de "la Caixa" ha aconseguit una puntuació de 125 sobre un màxim de 148. La valoració de la qualitat percebuda per la xarxa d'oficines de CaixaBank dels serveis oferts

per VidaCaixa Grup s'ha mantingut estable i en un alt nivell respecte al 2010. D'altra banda, la valoració de la qualitat objectiva i el suport del contact center han augmentat respecte a l'exercici anterior.

Valoració del segment col·lectiu i dels mediadors

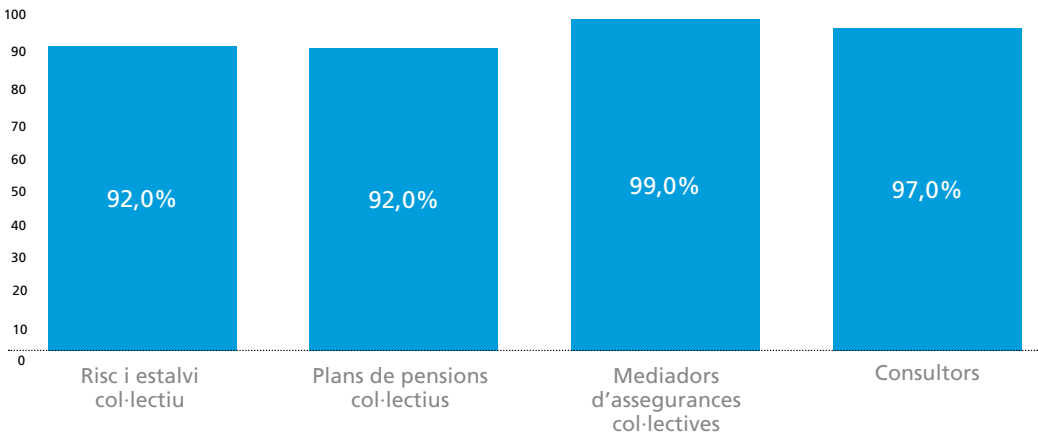
El 2011 s'han dut a terme un total de 724 enquestes al col·lectiu d'empreses i professionals, un 1,5% més que en el mateix període de l'any anterior, la qual cosa evidencia l'esforç de VidaCaixa Grup per conèixer les inquietuds dels seus clients en el negoci d'empreses.

Les dades de les enquestes de satisfacció mostren que la percepció de qualitat del servei ha continuat sent molt alta en els productes de risc i estalvi, amb una valoració el 2011 del 95,4%, per sobre del 94,9% corresponent a l'any anterior. La valoració de la satisfacció dels plans de pensions s'ha mantingut alta, malgrat el lleu descens recollit, ha disminuït al 94,4% el 2011 enfront del 95,8% del 2010. Aquesta bona valoració ve contrastades per la pres-

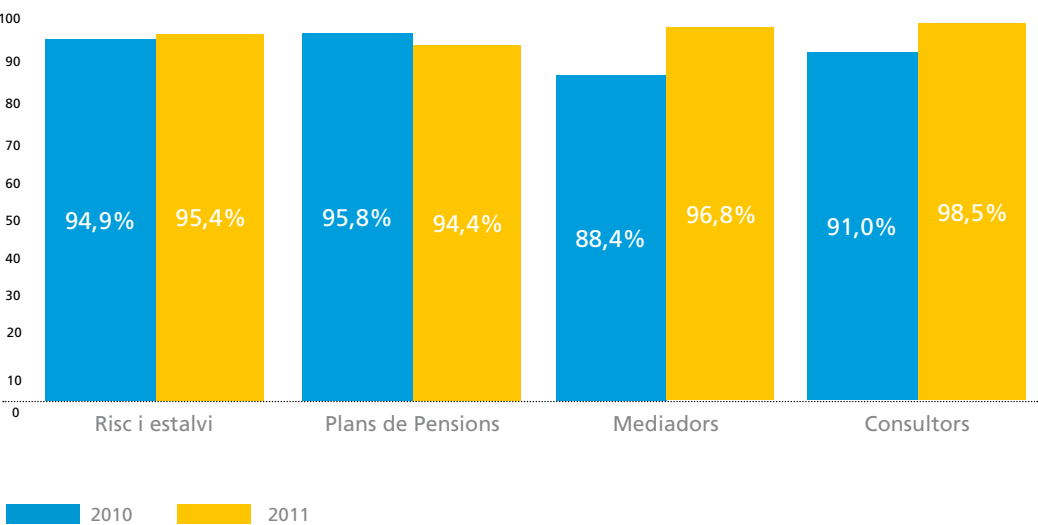
Nombre d'enquestes de satisfacció realitzades per VidaCaixa Previsió Social	Periodicitat	2010	2011
Risc i estalvi (client directe)	Anual	259	259
Plans de pensions (Comissions de control)	Anual	179	179
Mediadors	Anual	227	238
Consultors	Anual	48	48
Total		713	724



Percentatge de recomanació del servei de VidaCaixa Grup



Resultats de les enquestes de satisfacció global



cripció d'aquests col·lectius de clients a l'hora de recomanar a un tercer la contractació dels productes d'assegurament i previsió social de VidaCaixa. En aquest sentit, cal esmentar que un 86,5% dels clients que tenen contractats productes de previsió social, i un 92,0% dels clients que han contractat plans de pensions, o bé assegurances de risc i estalvi, recomanarien a un tercer la contractació dels productes de VidaCaixa Grup.

També es mesura la satisfacció dels mediadors i consultors que distribueixen en aquest segment els productes de VidaCaixa Previsió Social. En aquest sentit, destaca la millora en la valoració en 8,4 punts per a mediadors i de 7,5 punts en consultors respecte a l'exercici

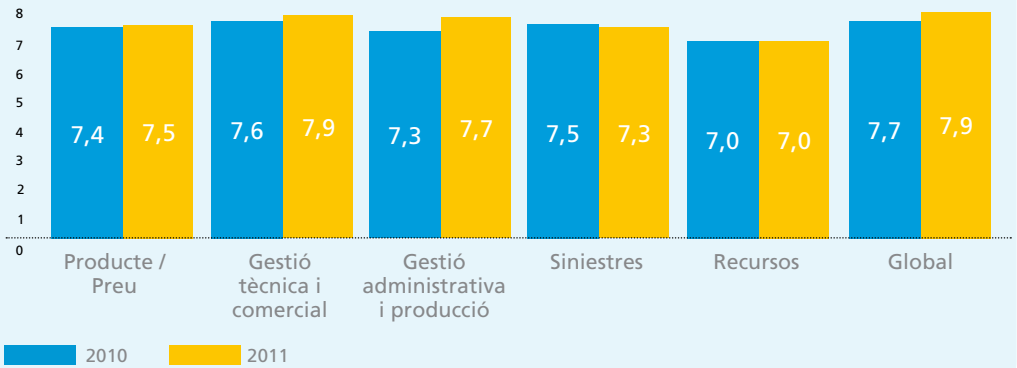
anterior, de manera que la satisfacció global se situa en nivells molt alts del 98,5% en consultors i del 96,8% en mediadors. En tots dos casos, tant els mediadors com els consultors manifesten un alt poder de prescripció dels productes de VidaCaixa Grup. El nivell de recomanació en el cas dels mediadors d'assegurances col·lectives assoleix el 99,0%, en el cas dels consultors arriba al 97,0%.

Finalment, els elevats nivells de satisfacció percebuda es contrasten amb els resultats de dos estudis de qualitat –Baròmetre ADECOSE 2011 i Willis Quality Index 2011–, en els quals ha participat VidaCaixa Grup juntament amb altres empreses del sector.

Baròmetre ADECOSE 2011. VidaCaixa Grup, la companyia més ben valorada pels mediadors espanyols

El baròmetre de l'Associació Espanyola de Corredories d'Assegurances (ADECOSE) recull l'opinió de professionals de corredories d'assegurances sobre les principals companyies asseguradores a Espanya. La satisfacció dels enquestats amb VidaCaixa ha augmentat fins al 7,9 sobre 10 (0,3 punts més que el 2010). En comparació, la valoració global de totes les companyies va ser de 6,8 (0,3 punts menys que el 2010). VidaCaixa destaca en 19 dels 20 aspectes que s'avaluen en l'enquesta. Si s'analitzen en detall els rams de negoci, vida risc-accidents obté un 8,4 i vida estalvi-pensions, un 8,3.

Satisfacció detallada. Baròmetre ADECOSE



Els resultats aconseguits per VidaCaixa Grup en el Willis Quality Index 2011 situen la companyia globalment per damunt de la mitjana del sector

Willis Quality Index 2011 (WQI)

El WQI recull l'opinió dels associats a Willis arreu del món sobre aspectes relacionats amb el desenvolupament dels serveis d'assegurança i reassegurança d'uns 350 grups empresarials. Les dades es recullen dos cops l'any i les qüestions que s'hi plantegen abracen diversos aspectes o àrees funcionals, com la contractació, les reclamacions o el servei rebut.

Els resultats de VidaCaixa la situen globalment per damunt de la mitjana en tots els aspectes concrets analitzats: contractació de productes, política d'administració i servei ofert al client.

Willis és una empresa multinacional que desenvolupa serveis professionals d'assegurances i reassegurances, gestió de riscos, consultoria financera i de recursos humans a empreses, entitats públiques i institucions arreu del món.

Atenció al client

Contact Center

Els clients i canals de venda de VidaCaixa Grup poden canalitzar les seves peticions a través d'una plataforma multicanal i multicontacte.

El 2011, el nombre de trucades rebudes al Contact Center ha estat de més d'1 milió, procedents dels clients i les oficines de CaixaBank i AgenCaixa.

Cartes al director

Les cartes al director són una de les vies de comunicació de què el client de VidaCaixa que ha contractat els productes a través de CaixaBank disposa per fer arribar la seva opinió –incloses les seves queixes o reclamacions–. El 2011, s'han rebut un total de 122 cartes al director.

Els principals motius d'insatisfacció estan associats als plans de pensions i, concretament,

a l'impacte de la conjuntura econòmica, les condicions de rescat d'aquests i la variació dels nivells de rendibilitat.

Totes les cartes, procedents d'oficines de CaixaBank o directament de VidaCaixa, són registrades i organitzades segons la tipologia de carta i el producte al qual va adreçat. Les cartes el contingut de les quals no és propi de la companyia no són admeses. La resta són analitzades per identificar els motius de queixa o suggeriments i, si és procedent, establir millores en el servei.

En tots els casos, les cartes obtenen resposta. S'ha reduït de manera significativa el temps de resposta a 1,9 dies, un menys que el 2010, la qual cosa posa de manifest l'esforç de l'organització per millorar la qualitat del servei i l'atenció al client. Cal tenir en compte que el temps màxim establert per respondre és de 7 dies.

Totes les cartes al director rebudes són contestades, en un temps mitjà de resposta d'1,9 dies

Cartes al director			Nre. Reclamacions 2011		Var. vs 2010
Tipus	2010	2011			
Reclamacions	69	91	➔	Plans de pensions	59 +16
Suggerències	1	0		Vida-risc	24 +3
Altres	19	29		Vida-estalvi	8 +3
Informatives	0	2			
Total	89	122			

Distribució de les trucades rebudes al Contact Center per producte

Servei	Total
Agrari	16.476
Col·lectius	18.783
Pensions	339.367
Vida-estalvi	85.904
Vida-risc	121.999
Total	1.146.275



El 2011 s'han canalitzat 52.848 consultes procedents de les oficines de CaixaBank, un 54% més que l'exercici anterior, les quals han rebut resposta en un termini mitjà d'1,2 dies

Peticions procedents de la xarxa d'oficines de CaixaBank

Les 5.196 oficines de CaixaBank són una font d'informació permanent sobre les necessitats i opinió dels clients de VidaCaixa Grup. El 2011 s'han canalitzat un total de 52.848 consultes, un 54% més que el 2010. L'increment de l'activitat de VidaCaixa Grup ha comportat un augment de peticions, tant per consultes relacionades amb informació sobre el producte i sobre les campanyes comercials com per la gestió de prestacions. El termini de resposta màxim és de 2 dies, i la mitjana de les respostes se situa molt per sota, concretament en 1,2 dies (el 2010 va ser de 0,9 dies).

Defensor del Client

Un altre dels canals que tenen els clients de VidaCaixa Grup a la seva disposició és el Defensor del Client, les decisions del qual són vinculants per a les companyies, però no per als assegurats. Amb relació a les reclamacions presenta-

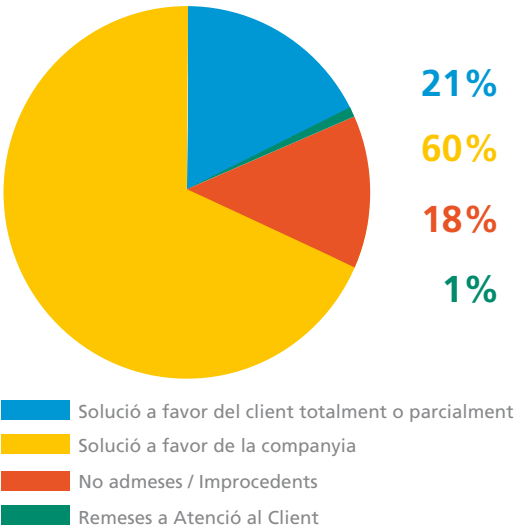
des al Defensor del Client de les caixes d'estalvi catalanes, se n'han tramitat un total de 82, 35 més que l'any passat. D'altra banda, s'han gestionat davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions un total de 38 reclamacions, 12 més que l'any passat.

Accessibilitat als productes i serveis

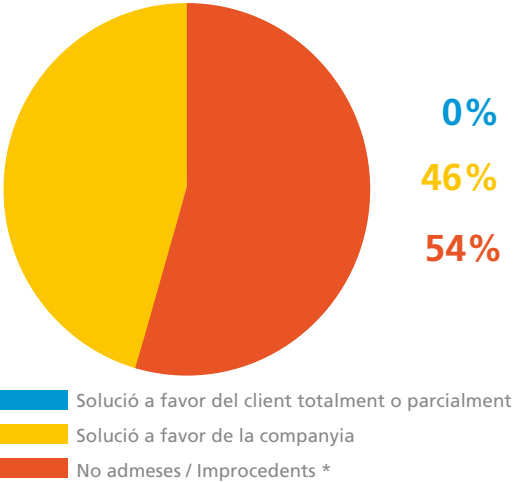
L'aposta constant per la innovació s'estén també a l'àmbit de la relació amb els clients i, per això, VidaCaixa Grup s'esforça per ser a prop dels seus clients i fer accessible en tot el territori i en qualsevol moment la millor oferta de productes d'assegurament i previsió social.

El Grup ofereix als seus clients la possibilitat de fer ús dels seus múltiples canals per a la consulta d'informació i la contractació de la seva àmplia oferta de productes.

Resolució de les reclamacions trameses al Defensor del Client de les Caixes d'estalvi catalanes el 2011



Resolució de les reclamacions trameses a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions



* Per raó de la matèria o per trobar-se en via judicial, s'omet pronunciament exprés (art. 38 LCS)

VidaCaixa Grup col·labora amb UNESPA en la difusió i aplicació dels principis de la seva Guia de bones pràctiques relativa a la transparència de la informació

Eliminació de barreres físiques i de comunicació

El compromís de VidaCaixa Grup a favor de l'accessibilitat es constata en l'esforç per eliminar les barreres físiques i de comunicació en els diversos canals que el Grup posa a disposició per a la relació amb els seus clients.

A la xarxa d'oficines de CaixaBank s'ha continuat amb l'objectiu de cota-zero, la finalitat del qual és eliminar les barreres d'entrada a les oficines per a persones amb mobilitat reduïda. El 2011, el nombre d'oficines sense barreres ha pujat a 4.024, un 78% del total de la xarxa.

En l'àmbit no presencial, totes les pàgines de la web de VidaCaixa Grup s'han adaptat per facilitar l'accés a persones amb discapacitat. Així mateix, la web corporativa i la web de previsió social disposen de certificat doble d'accessibilitat de la Web Accessibility Initiative (WAI).

Comunicació transparent i veraç

VidaCaixa Grup vetlla perquè la informació que reben els seus clients sigui exacta i fidedigna.

Més enllà de complir la normativa sobre publicitat i protecció dels consumidors, assumeix els codis d'autocompliment com el Codi general de conducta publicitària d'INVERCO.

Així mateix, destaca la col·laboració amb institucions de l'àmbit de les assegurances i la previsió social, com UNESPA, difonent i aplicant els principis de la seva Guia de bones pràctiques, relativa a la transparència de la informació subministrada als clients, per als processos d'informació i contractació. VidaCaixa Grup també està adherida a altres guies de bones pràctiques promogudes per UNESPA: de control intern, de govern corporatiu, d'Internet, de publicitat i de productes "unit linked".

Tota la informació comercial i contractual conté dades visibles de contacte per a la realització de consultes per part del client. Així mateix, a la web corporativa es disposa d'un apartat amb telèfons d'interès de VidaCaixa Grup, així com un formulari de contacte d'atenció a clients. Finalment, es compleixen els estàndards del sector pel que fa a la informació prèvia a la contractació d'assegu-

rances. Per a les campanyes, d'acord amb els paràmetres que estableix la política de comunicació de CaixaBank, es compta amb l'aprovació dels organismes d'autocontrol i de la Generalitat de Catalunya.

Així mateix, la companyia informa els clients, a través de les comunicacions comercials, de plans de pensions, de la gestió responsable de les inversions i de l'adhesió al PRI.

Durant el 2011, el Grup no ha estat objecte de cap sanció per incompliment de la normativa sobre informació al client.

Protecció de dades i de la intimitat dels clients

VidaCaixa Grup ha continuat desenvolupant mesures preventives que garanteixen la seguretat i la transparència en la relació amb els clients, les quals van més enllà d'allò que estipula el marc legal i estan en línia amb el que estableix el codi ètic del Grup.

Cal destacar que, després del procés de reorganització de "la Caixa" el 2011 i el naixement de CaixaBank, s'ha procedit a adaptar les clàusules de cessió de dades.

El 2011, VidaCaixa Grup no ha estat objecte de cap sanció per vulnerar l'incompliment de la normativa sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades.

Millorar la transparència de la informació als clients i la sostenibilitat

Amb motiu del llançament del Programa Premium, amb productes i serveis per als clients del segment de banca privada i banca personal, s'han fet servir suports sostenibles, que redueixen el consum de paper i afavoreixen l'emmagatzematge d'informació, com dispositius USB, la finalitat dels quals és oferir als clients la informació de productes i serveis. Aquests dispositius també inclouen la informació corporativa, com els Informes Anual i de Responsabilitat Corporativa de l'any 2010.

Excel·lent lloc per treballar

L'estructura organitzativa reportada en l'informe de responsabilitat corporativa de VidaCaixa Grup de l'any 2010 va estar vigent fins al mes de juliol del 2011, quan després de la compra, amb control, del 50% de SegurCaixa Adeslas per part de Mutua Madrileña, es va definir una nova estructura per a VidaCaixa Grup, que és la que es recull en el present document. Aquesta nova organització respon a la nova realitat del Grup, centrat exclusivament en el negoci de les assegurances de vida i els plans de pensions, i preveu la disposició de serveis compartits amb SegurCaixa Adeslas, adscrits a les Sotsdireccions Generals Comercial i de

Mitjans i a la Direcció de Desenvolupament Corporatiu y Qualitat.

En el present document es recull tota la informació d'aquells empleats que, a 31 de desembre de 2011, treballen per a VidaCaixa Grup, ja sigui en exclusivitat o en serveis compartits amb SegurCaixa Adeslas.

Dimensió i perfil humà

A 31 de desembre de 2011, VidaCaixa Grup disposava d'un equip de 864 professionals, distribuïts entre les tres companyies del Grup: VidaCaixa, AgenCaixa i AIE (Grup Assegurador de "la Caixa"), amb un alt nivell de formació i motivació.

Empleats a la plantilla (nre. total)	2010	2011
Serveis Centrals	490	564
AgenCaixa	315	251
Oficines pròpies	—	49
Total	805	864

Distribució de la plantilla per tipus de contracte (nre. total)	2010	2011
Empleats amb contracte fix / temps complet	788	801
Empleats amb contracte fix / temps parcial	6	3
Empleats amb contracte temporal / temps complet	11	60
Total	805	864

Aposta per l'ocupació de qualitat

L'aposta de VidaCaixa Grup per l'ocupació i el creixement professional dels empleats ha estat present en tota la història del Grup.

Malgrat la conjuntura econòmica actual i la incidència de la desocupació sobre l'economia, VidaCaixa Grup ha continuat apostant per la creació d'ocupació de qualitat. En

aquest sentit, la plantilla del Grup s'ha incrementat un 7,3% respecte al 2011, complint d'aquesta manera l'objectiu de desenvolupar en paral·lel i de manera compensada el negoci i la plantilla.

Del total de la plantilla, 564 empleats desenvolupen la seva activitat professional a serveis centrals, 251 a AgenCaixa i 49 en oficines pròpies.

Distribució de la plantilla per categoria professional (nre. empleats)	2010	2011
Directius	12	13
Quadres intermedis	73	78
Resta plantilla	720	773
Total	805	864

La contractació indefinida arriba al 93%, la qual cosa demostra el compromís del Grup a favor de l'estabilitat i la qualitat en l'ocupació

Distribució de la plantilla per gènere (nre. empleats)	2010	2011
Homes	299	326
Dones	506	538
Total	805	864

Distribució de l’equip directiu i quadres per gènere (nre. empleats)	2010	2011
Homes	61	61
Dones	24	30
Total	85	91

Un altre dels trets característics de la plantilla de VidaCaixa Grup és la diversitat. Un 62% del total de professionals i un 33% dels directius són dones. Així mateix, al Grup hi ha presència d’empleats de 13 nacionalitats diferents.

Finalment, cal esmentar el compromís dels empleats amb el Grup, la vinculació laboral dels quals arriba a una mitjana de 18 anys en els cas dels directius, 9 anys per als empleats de serveis centrals i 8 anys per als empleats d’AgenCaixa.

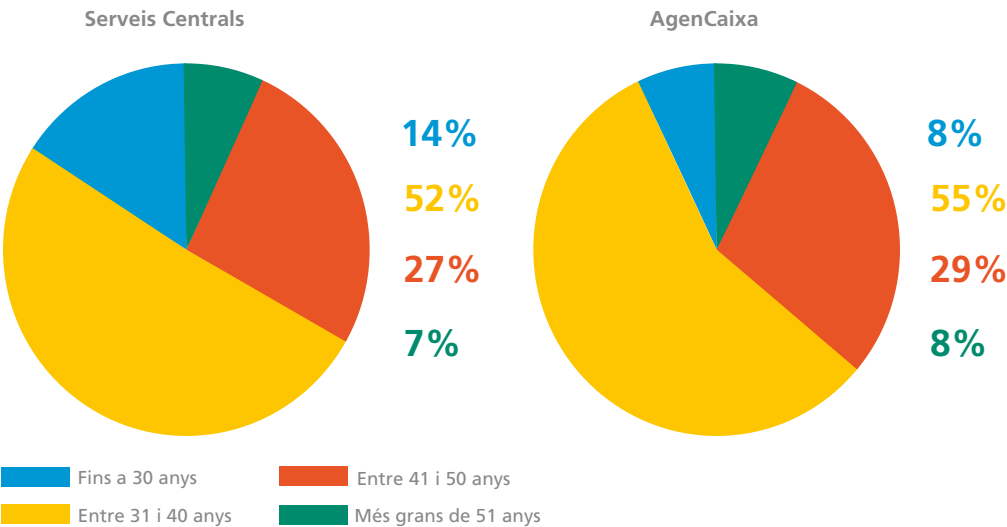
L’alt nivell de preparació, professionalitat i dinamisme no és incompatible amb la joventut de la plantilla, l’edat mitjana de la qual se situa en 39 anys.

Nacionalitats de la plantilla (nre. total)	2010	2011
Nacionalitats existents a la plantilla	13	13
Empleats d’altres nacionalitats no espanyola	16	16

Edat mitjana de la plantilla	2010	2011
Serveis Centrals	39	39
AgenCaixa	41	40
Oficines pròpies	—	33
Edat mitjana del grup	40	39



Distribució de la plantilla per grups d'edat



Distribució geogràfica de la plantilla (nre. empleats)	2010	2011
Catalunya	557	574
Madrid	105	113
País Basc - Astúries	21	23
València	16	22
Canàries	12	15
Aragó - La Rioja - Navarra	14	15
Galícia	17	21
Andalusia	41	52
Balears	18	13
Extremadura	2	2
Castella i Lleó	1	7
Castella-La Manxa	0	5
Múrcia	1	2
Total	805	864

Selecció, acollida i satisfacció dels empleats

Els principis que regeixen la política de recursos humans de VidaCaixa Grup garanteixen la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació sota cap circumstància en els pro-

cessos de selecció. Així mateix, els processos de promoció interna es regeixen per criteris de transparència, igualtat d'oportunitats i equitat. El 2011, un total de 116 empleats nous s'han incorporat a l'organització de VidaCaixa Grup, dels quals un 60% són dones.

Índex de rotació no desitjada per sexe a serveis centrals (en percentatge)	2010	2011
Homes	0,3	0,7
Dones	0,6	0,3
Total	0,9	1,0

Índex de rotació no desitjada per edat a serveis centrals (en percentatge)		
Fins a 30 años	—	0,5
Entre 31 i 40 anys	0,8	0,3
Entre 41 i 50 anys	0,1	0,2
Més grans de 51 anys	—	—
Total	0,9	1,0

Al llarg de l'any, un total de 116 professionals s'han incorporat a l'equip de VidaCaixa Grup

Selecció, noves incorporacions i promoció interna	2011
Posicions cobertes per personal de plantilla	5
Nre. total de nous professionals incorporats	116
Homes sobre les noves incorporacions (en percentatge)	40
Dones sobre les noves incorporacions (en percentatge)	60

Com a principals novetats desenvolupades el 2011, destaca la implantació del Pla d'Acollida Integral, que consisteix en un conjunt d'accions orientades a configurar un sistema normalitzat d'acollida i que té com a objectiu acompanyar en el procés d'incorporació i adaptació dels nous empleats a les seves funcions. Aquestes accions d'acollida acceleren l'assimilació de la cultura de VidaCaixa Grup.

A través del Pla d'Acollida Integral es garanteix que qualsevol professional que s'incorpora a l'organització, amb independència del seu nivell jeràrquic i de les seves competències, segueixi 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 el procés, garantint d'aquesta manera una major rapidesa i eficàcia en el procés d'incorporació i també en la gestió del talent des de l'inici de la relació laboral.

El Pla d'Acollida Integral facilita als nous empleats un conjunt d'eines d'informació, entre les quals es troba l'Informe de Responsabilitat Corporativa i el Codi Ètic. Aquestes eines d'informació es complementen amb accions de formació i entrevistes amb diferents empleats i àrees de VidaCaixa Grup.

El 2011, ja s'ha treballat perquè el Pla d'Acollida Integral s'incorpori en l'eina de formació on-line Aul@Forum, amb la qual cosa se'n facilitarà la consulta via web.

Eines del Pla d'Acollida Integral

- La fase de recepció i acollida del Pla d'acollida es basa en la utilització d'eines que faciliten la incorporació dels nous empleats a la companyia. Les eines més destacades són:
- "Welcome pack"
 - Acollida en espai virtual de caràcter interactiu
 - Formació virtual noves incorporacions (Aul@Forum)
 - Benvinguda individual (específica segons posició)
 - Esmorzar o benvinguda col·lectiva (segons volum d'incorporacions i càrrec)



Des del 2009, VidaCaixa Grup està certificada com a Empresa Familiarment Responsable -EFR-, reconeixent-se així l'esforç realitzat a l'hora de crear un model de gestió que promou l'equilibri entre l'empresa, el treball, la vida personal i la família.

El Grup posa a disposició dels seus empleats més de 40 mesures que faciliten la compatibilització de la vida professional i familiar, en un marc laboral que aposta per l'estabilitat, el desenvolupament professional i el benestar físic, psíquic i emocional en l'entorn de treball.

El 2011 s'han mantingut totes les mesures EFR, en el marc del nou acord laboral signat, i el 2012 es preveu la renovació del certificat, a través del procés d'auditoria i anàlisi establert.



Amb aquest propòsit, el Grup ha implantat un pla de comunicació interna el 2011 i ha continuat apostant per l'ús d'instruments i eines que permeten el diàleg, la participació i la comunicació amb els seus empleats. El pla de comunicació interna té per objecte contribuir a la consecució dels objectius estratègics mitjançant la implicació, el compromís i la satisfacció dels empleats, alineant els esforços de tots els professionals amb els objectius de la Companyia.

Connecta't

Es tracta d'un "newsletter" amb el qual els empleats es mantenen informats de les principals novetats que s'esdevenen a la companyia. El 2011 se n'han enviat un total de 7 edicions.



Diàleg, participació i comunicació

Davant els reptes d'un entorn canviant, VidaCaixa Grup sempre ha atorgat una importància prioritària a la comunicació interna, a fi d'alinejar els seus empleats amb els objectius estratègics de la Companyia.

Convenció anual de directius

Un any més, en començar l'exercici, es va celebrar la Convenció Anual de Directius, des de l'alta direcció fins als coordinadors. L'objectiu d'aquesta trobada va ser traslladar els resultats de l'exercici 2010 i comunicar els principals objectius i reptes per al 2011



Al llarg del 2011, VidaCaixa Grup ha posat a disposició dels seus empleats més de 40 mesures que faciliten la conciliació de la vida professional i familiar

El director general de VidaCaixa Grup durant la convenció anual de directius del 2011

Reunions i trobades presencials

Amb periodicitat trimestral, l’alta direcció ha continuat amb les seves comunicacions adreçades a la línia directiva per informar-los sobre la marxa del negoci i comunicar-los les principals novetats.

Formació a la línia intermèdia

El 2011, s’ha apostat per la formació en comunicació del col·lectiu de quadres intermedis, amb l’objectiu de millorar les seves habilitats en els processos de transmissió a la resta dels empleats dels seus respectius equips, tot garantint que els missatges arribin a la resta d’empleats.

Bústia de suggeriments i Canal d’idees

A través de la bústia de suggeriments, s’han continuat rebent els suggeriments dels empleats de les oficines de CaixaBank. Així mateix, a través del canal d’idees, els empleats de VidaCaixa Grup han continuat aportant les seves idees, opinions i suggeriments.



Quadre de comandament integral

A través del quadre de comandament integral (QCI) es transmet a tots els empleats l’estratègia de la companyia i els objectius que s’han d’assolir a nivell global i individual.



Correu electrònic

Finalment, cal esmentar les comunicacions corporatives que VidaCaixa Grup envia a tots els seus empleats a través del correu electrònic.



Mecanismes de compensació,
avantatges i beneficis socials

Política de compensació

A VidaCaixa Grup es disposa d'un model de retribució per a tota la plantilla que combina un sistema de retribució fix i variable, permetent d'aquesta manera objectivar la compensació econòmica en base a la consecució d'objectius a nivell de grup i a nivell individual.

Aquest sistema de compensació se sustenta en les eines de gestió del quadre de coman-

dament integral i del quadre de comandament personal.

La retribució mínima dels empleats del Grup se situa per damunt del mínim establert per llei i el conveni sectorial i representa 1,78 vegades el salari mínim legal, d'acord amb les taules establertes en l'esmentat conveni.

Durant el 2011 es va revisar el model retributiu de la Companyia amb la col·laboració d'una consultora de referència, a efectes de garantir l'aplicació dels principis d'equitat interna i externa.

Distribució de la retribució fixa i variable a serveis centrals (en percentatge)	2010	2011
Empleats amb retribució fixa mínima en base a taules salarials	0	0
Empleats subjectes a retribució variable en funció de compliment d'objectius individuals	100	100
Empleats subjectes a retribució variable en funció de resultats d'empresa	100	100

Nota: no s'hi inclou la informació d'oficines pròpies i AgenCaixa.

Retribució variable sobre la massa salarial (en percentatge)	2011
Serveis Centrals	19
AgenCaixa	15



Avantatges i beneficis socials

VidaCaixa Grup ha mantingut el sistema d'avantatges i beneficis socials, amb l'objectiu d'atreure i retenir el talent. Aquests beneficis s'estenen a tots els empleats amb independència de la jornada que realitzin, a excepció de l'ajuda per dinar, que és només per a aquells empleats amb jornada completa.

Inversió en despeses de personal (en milers d'euros)	2011
Sous i salaris	29.958
Assegurances socials	5.583
Donacions i aportacions al fons de pensions	388
Altres despeses	1.414
Total	37.343

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 i contribució a aquest amb aportacions de fins a un 3% 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.
- Ajuda per a estudis universitaris i idiomes.



Nota: document que recull els beneficis que tenen al seu abast els empleats de VidaCaixa.

Compromís amb els drets laborals

Igualtat d'oportunitats i integració laboral

L'aplicació de criteris basats en el mèrit i l'adequació del perfil al lloc de treball marquen els processos de contractació, desenvolupament professional i promoció interna per a tots els empleats de VidaCaixa Grup.

La presència de dones en els càrrecs de direcció i quadres ha seguit un camí creixent, i el 2011 ha arribat al 33%. Així mateix hi ha una igualtat total en la retribució bruta d'homes i dones pertanyents a una mateixa categoria professional.

Respecte a la integració laboral de persones amb discapacitat, VidaCaixa Grup ha mantingut el seu compromís, d'acord amb el que estableix la llei. S'ha concretat amb la contractació laboral de 3 persones amb minusvalidesa a AgenCaixa i 2 a Grup Assegurador, a més de la col·laboració amb el Centre Especial de Treball Femarec, S.C.C.L., mitjançant un contracte de serveis per a la recollida selectiva de paper per un import de 28.700 euros, i la do-

nació a la Fundació Adecco de 81.501 euros, dels quals 41.698 euros han revertit en el Pla Família.

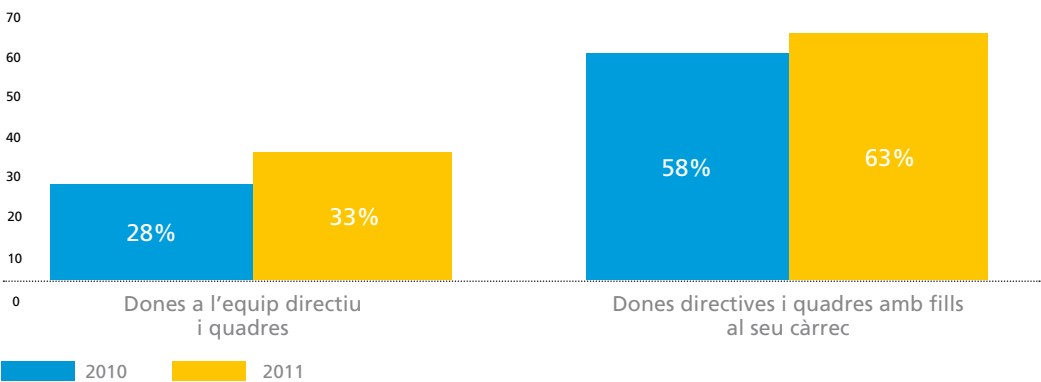
El Pla Família té com a objectiu principal la integració sociolaboral de persones minusvàlides que siguin familiars dels empleats. El 2011, 9 persones (7 de VidaCaixa i 2 d'AgenCaixa) s'han beneficiat de les diverses accions educatives, formatives i terapèutiques programades personalment per a cada cas. Entre les activitats que es duen a terme destaquen: teràpia ocupacional especialitzada, fisioteràpia i rehabilitació neurològica, logopèdia, formació informàtica especialitzada, lleure adaptat, orientació i intermediació laboral.

El compliment de l'obligació empresarial de contractació de persones minusvàlides es realitza mitjançant l'adopció de mesures alternatives com la contractació de serveis amb centres especials d'ocupació com Sertel.

VidaCaixa Grup ha signat un contracte marc amb el Grup ONCE pel qual assumeix un import mínim de facturació anual amb les seves empreses. El 2011, aquest compromís de 434.000 euros finalment ha pujat a 4,4 milions d'euros.

Un 33% de l'equip directiu i quadres de VidaCaixa Grup són dones, enfront del 28% de l'any passat

Dones a l'equip directiu i quadres de VidaCaixa Grup



Drets col·lectius

La totalitat de la plantilla està coberta pel conveni col·lectiu d'àmbit estatal per a entitats asseguradores i disposen de representació sindical.

Durant l'any 2011, s'han aplicat dos convenis col·lectius de sector: el Conveni Col·lectiu General d'Àmbit Estatal per a les Entitats d'Assegurances, Reassegurances i Mútues d'Accidents de Treball, i el Conveni Col·lectiu de Treball d'Àmbit Estatal del Sector de la Mediació en Assegurances Privades.

Cal destacar que, al llarg del 2011, no s'ha produït cap incidència ni denúncia dels empleats per qüestions relacionades amb la llibertat d'associació i amb el procés de negociació col·lectiva.

Així mateix, el Conveni d'Assegurances preveu processos de consulta amb els representants dels treballadors, particularment en matèria de mobilitat geogràfica col·lectiva.

Per a més informació, vegeu l'apartat "Beneficis socials dels empleats de VidaCaixa Grup".

Representants per empresa (nre.)	2010	2011
Serveis Centrals		
Persones en els comitès d'empresa	18	18
Delegats de personal	—	—
CC.OO.	14	14
UGT	—	—
Independents	4	4
Oficines pròpies i AgenCaixa		
Persones en els comitès d'empresa	14	14
Delegats de personal	15	16
CC.OO.	24	25
UGT	5	5
Independents	—	—



Al llarg de l'any es va dur a terme una campanya preventiva contra la grip, per a la qual cosa es va facilitar la vacunació voluntària dels empleats del Grup, així com revisions mèdiques

Salut i seguretat a la feina

A VidaCaixa Grup hi ha 4 comitès de seguretat i salut, a través dels quals es promouen iniciatives i programes per millorar aquests àmbits en l'entorn laboral.

El 2011 es va realitzar una campanya preventiva contra la grip que facilitava la vacunació voluntària dels empleats i es van efectuar també revisions mèdiques sota demanda dels empleats en col·laboració amb el servei de prevenció.

De cara a facilitar la comunicació dels empleats de VidaCaixa Grup amb els comitès de salut, hi ha la bústia d'e-mail "Val més prevenir", que permet realitzar suggeriments i aportar idees, enfortint d'aquesta manera una cultura a favor de la prevenció de riscos laborals.

Finalment, amb motiu de la remodelació dels espais als serveis centrals a Barcelona, el 2011, s'ha realitzat la corresponent actualització de les avaluacions de riscos laborals.

Comitès de seguretat i salut	2011
GRUP ASSEGUADOR + VIDACAIXA + AGENCAIXA	
Nre. total de comitès de seguretat i salut	4
% d'empleats coberts per comitès de seguretat i salut	100%
Nre. total de delegats de prevenció de riscos a la Companyia	21
Absentisme	
Nre. total d'accidents sense baixa laboral	0
Nre. total d'accidents amb baixa laboral	11
Nre. total d'accidents amb baixa laboral in itinere	11
Nre. total de jornades perdudes per accident	132
Absentisme per malaltia i maternitat/paternitat	
Nre. total de baixes per maternitat/paternitat	74
Nre. total de baixes per malaltia comuna	255
Nre. total de jornades perdudes per absentisme	8.976



Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals

Formació i desenvolupament professional

S'ha llançat el pla de formació 2011, amb l'objectiu de reforçar la formació i els coneixements de totes les persones del Grup

VidaCaixa Grup aposta per la formació com a instrument per a la millora del desenvolupament professional i la millora contínua de l'organització. En aquest sentit, revisa i adapta la formació dels seus empleats per donar resposta a les necessitats i reptes del negoci, tot destinant una important inversió en aquest apartat.

Com a principal novetat en aquest àmbit, destaca la definició de la política de formació de VidaCaixa Grup, a través de la qual s'estableixen els criteris i objectius a nivell corporatiu en aquest àmbit de la gestió dels recursos humans. Aquests objectius van més enllà de la formació legalment establerta per als professionals de la mediació d'assegurances i busquen optimitzar les capacitats de tota la plantilla.

Un altre aspecte rellevant ha estat el llançament del pla de formació 2011, l'objectiu del qual ha estat reforçar la formació i els coneixements de totes les persones de l'organització per donar suport a la consecució dels objectius

i iniciatives estratègiques de la companyia a través del desenvolupament de les capacitats organitzacionals necessàries, dotar l'empleat del coneixement tècnic i específic i les habilitats necessàries per facilitar la seva adequació al lloc de treball, així com potenciar i desenvolupar les seves capacitats per aconseguir l'òptim acompliment de les seves funcions. Amb aquesta mesura es pretén homogeneïtzar coneixements tècnics i de negoci, fomentar la formació a tots els nivells, promoure la utilització de les noves eines on line com a eina de gestió del coneixement i potenciar la línia intermèdia a través de programes dissenyats ad hoc que els permeti gestionar i integrar equips d'alt rendiment en un entorn de canvi i incertesa.

El 2011 s'han dut a terme un total de 293 accions de formació, de les quals 254 van ser presencials i la resta van tenir lloc a través d'un entorn virtual. Un total de 707 empleats, 416 de serveis centrals i 291 d'AgenCaixa han realitzat activitats de formació, la qual cosa suposa un total de 20.525 hores, de les quals 14.095 van ser presencials i 6.430 on-line. Els continguts de la formació s'han focalitzat principalment en tres àrees: habilitats, noves tecnologies i formació en negoci.

El nivell de satisfacció de la formació rebuda per part dels empleats de VidaCaixa Grup se situa en un 8,27, en una escala d'1 a 10.

Llançament del nou AULA@FORUM

Al novembre s'ha renovat la plataforma d'aprenentatge on-line Aulaforum, actualitzant la seva imatge, millorant-ne la usabilitat i ampliant les seves funcionalitats, en un entorn d'aprenentatge i treball col·laboratiu 2.0.



La nova Aulaforum neix amb la vocació de millorar l'experiència d'aprenentatge i la comunicació entre els empleats amb noves funcionalitats.

Entre les noves funcionalitats destaquen: la configuració per part de l'usuari de la seva pròpia xarxa de companys; votar, compartir i recomanar continguts; crear blocs, i syndicar continguts.

Pla de formació integral per a la direcció d'empreses

El pla s'ha adreçat al col·lectiu d'empleats de l'àrea d'empreses amb l'objectiu d'homogeneïtzar coneixements i crear una cultura única de planificació i gestió comercial en l'àmbit del segment de negoci d'empreses.

En total s'han dut a terme més de 20 sessions, en les quals s'ha aprofundit en el coneixement de productes, les eines de gestió comercial i el desenvolupament d'habilitats comercials.

Inversió total en formació sobre la massa salarial (en milers d'euros)		2011
Serveis Centrals		313
AgenCaixa		277
Total		590
Inversió total en formació (en percentatge)		
Serveis Centrals		1,0
AgenCaixa		2,1
Mitjana invertida per empleat (en euros)		
Serveis Centrals		525
AgenCaixa		1.021
Accions de formació realitzades (nre. total)		
Serveis Centrals		
Formació presencial		163
Formació on-line + distància		25
AgenCaixa		
Formació presencial		90
Formació on-line + distància		13
Total formació presencial		254
Total formació on-line + distància		38
Empleats que han realitzat accions de formació interna (nre. total)		
Serveis Centrals		416
AgenCaixa		291
Total		707
Empleats que han realitzat accions de formació sobre el total plantilla (percentatge)		
Serveis Centrals		73,8
AgenCaixa		100,0
Hores de formació impartides (nre. total)		
Hores de formació presencial impartides		
Serveis Centrals		8.424
AgenCaixa		5.671
Total		14.095
Hores de formació on-line impartides		
Serveis Centrals		1.679
AgenCaixa		4.751
Total		6.430
Mitjana d'hores per empleat (nre.)		
Serveis Centrals		24,3
AgenCaixa		35,8



Lideratge i gestió del talent

Una de les prioritats estratègiques de la gestió de recursos humans de VidaCaixa Grup és promoure el desenvolupament del lideratge i gestionar el talent, amb l'objectiu de contribuir al creixement i desenvolupament professional dels empleats i preparar l'organització per donar resposta als reptes del mercat amb garantia d'èxit.

També en línia amb anys anteriors, el Grup ha continuat amb el desenvolupament de programes personalitzats adreçats a directors d'àrea i caps de departament, amb l'objectiu de millorar la formació vinculada a competències de coneixement.

Finalment, cal destacar que el 2011, en el marc del pla de formació per desenvolupar les capacitats organitzacionals, s'ha desenvolupat el nou diccionari de competències actitudinals, en el qual s'han identificat un conjunt de competències i indicadors per a l'avaluació de l'acompliment.

Promoció

VidaCaixa Grup ha continuat el 2011 amb la seva política de foment de la promoció interna. El creixement del Grup ofereix oportunitats per al creixement i desenvolupament professional dels seus empleats. En aquest sentit, s'han produït 39 moviments horitzontals i 56 canvis de categoria professional, dels quals el 51% corresponen a dones.

Promoció interna	2011
Nre. total de promocions horitzontals realitzades	39
Nre. total de promocions amb canvis de categoria professional	56
Homes sobre les promocions (en percentatge)	49
Dones sobre les promocions (en percentatge)	51



Proveïdors

VidaCaixa Grup estén el seu compromís amb la responsabilitat i la sostenibilitat a la totalitat del conjunt de proveïdors amb qui col·labora, en línia amb la normativa de compres i contractació de serveis i pagament de factures de CaixaBank.

La relació amb els més de 1.305 proveïdors es basa en el compliment de criteris de transparència i rigor, 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 Grup té en comp-

te 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.

Els proveïdors de VidaCaixa Grup són empreses solvents i reputades els serveis de les quals es realitzen al territori espanyol, on el Grup 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 Grup incorpora en tots els seus contractes amb proveïdors de serveis generals una clàusula de compliment de la legislació mediambiental vigent.

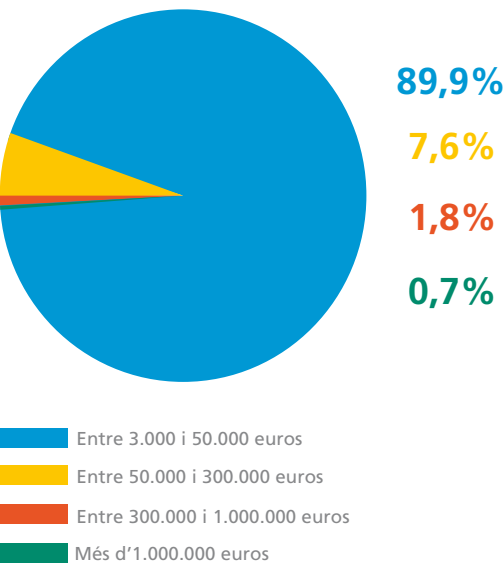
Productes promocionals

Les compres relacionades amb productes promocionals de VidaCaixa Grup es realitzen a través de PromoCaixa, empresa filial de CaixaBank. L'entitat, d'acord amb els compromisos relacionats amb el compliment dels drets humans i amb l'objectiu de gestionar i controlar aquest risc, ha dut a terme 7 auditories el 2011 a proveïdors situats en països en vies de desenvolupament i que fabriquen productes exclusius per a la companyia. Com a conseqüència d'aquest procés, es van detectar anomalies en 5 de les auditories efectuades, que es van rectificar posteriorment.

Finalment cal esmentar que, respecte als proveïdors i gestors d'inversió de VidaCaixa Grup, la gran majoria estan alineats amb els criteris ESG, són signants dels principis d'inversió responsable de Nacions Unides (PRI), o

bé formen part de Spainsif, associació sense ànim de lucre formada per 32 entitats, interessades a promoure la inversió socialment responsable a Espanya.

Principals proveïdors per tram de facturació





5

Objectius i reptes

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de VidaCaixa Grup, s'hi recullen els principals objectius i reptes per al 2011 en matèria de gestió responsable de les seves societats -VidaCaixa, AgenCaixa i SegurCaixa Adeslas-.

Tot seguit es mostren els objectius i reptes de VidaCaixa Grup, excloent-ne els de SegurCaixa Adeslas, que reporta els seus a través del seu propi Informe Anual Integrat.

Clients

El 2011, VidaCaixa Grup ha continuat desenvolupant la seva activitat per als segments de particulars, pimes, professionals autònoms i empreses, innovant en nous productes que s'adeqüen a les necessitats de cada col·lectiu i a través d'un model bancassegurador complementat amb altres canals. L'activitat de previsió social es duu a terme tenint en compte principis i criteris de responsabilitat social i sostenibilitat.

Reptes del 2011

Resposta / actuacions 2011

Reptes per al 2012

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

• Mantenir el compromís actiu: participació en fòrums, esponsorització d'esdeveniments i foment de la Inversió Socialment Responsable. • Aprofundir en l'anàlisi de la cartera d'inversions segons els criteris SRI, no solament en les carteres de renda variable sinó també per a la renda fixa corporativa. • Incrementar el diàleg amb les gestores amb revisions bianuals. • Mantenir la incorporació de millores en el desenvolupament intern que permetin adaptar els progressos de VidaCaixa Grup i els que es produeixin a nivell de la indústria.	• S'ha participat activament en activitats i esdeveniments relacionats amb el foment de la previsió i l'estalvi i la ISR, i s'ha continuat amb la feina de difusió entre clients i proveïdors de productes d'inversió (pàg. 49-53). • Tota la cartera d'inversions està avaluada amb criteris ESG (pàg. 49). • El 2011 s'han venut posicions en tres empreses del sector energètic (pàg. 49). • Es disposa d'un model de gestió d'inversions per a fons i actius de renda fixa. Així mateix, s'han dissenyat indicadors específics de criteris ESG per a alguns dels principals fons de treball gestionats per al fons de pensions de la Generalitat de Catalunya (pàg. 49).	• Desenvolupament de l'informe d'ISR per reportar-lo a les comissions de control. • Millora en l'acompliment en alguns dels indicadors PRI relacionats amb la ISR.
• Consolidar la posició ISR estratègica amb increments graduals.	• Es modifica l'abast de l'objectiu establert el 2010 i s'inicien les accions necessàries per aconseguir l'objectiu del 2012.	• Fer un pas més en la gestió sostenible de les inversions, considerant els aspectes ISR, no solament com una categoria d'actiu, sinó en la seva consideració global en les carteres gestionades, és a dir, valorant el total dels actius de les carteres amb criteris ISR, a més dels purament econòmics i financers.
• Continuar participant en els grups de treball del sector per al desenvolupament legislatiu, fent un èmfasi especial a reduir la càrrega de capital en els productes de vida a llarg termini. • Participar en l'estudi de stress test i en els estudis complets o parcials que es realitzin sobre l'impacte quantitatiu QIS 5. • Sol·licitar l'autorització del model intern davant la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.	• S'ha elaborat un nou mapa de riscos de VidaCaixa (pàg. 47). • S'ha millorat l'aplicació de gestió de riscos per avançar en la seva valoració i integrar-ne la gestió en el disseny, subscripció, pricing, aprovisionament i reassegurança (pàg. 47). • S'ha participat activament en les peticions d'informació de l'EIOPA, òrgan independent del Parlament Europeu i de la UE (pàg. 47). • S'ha avançat en el procés de prevalidació del model intern de risc i en els grups de treball sectorial d'UNESPA (pàg. 50).	• Implantació dels futurs requeriments de solvència d'acord amb el projecte Solvència II. • Continuar desenvolupant les millors pràctiques de gestió de riscos i control financer. • Participar en els test d'estrès que s'impulsin des d'EIOPA. • Continuar participant en els grups de treball d'UNESPA i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

● Objectiu aconseguit ● Objectiu parcialment aconseguit ○ Objectiu no aconseguit

Reptes del 2011

- Des del punt de vista del segment de persones grans, crear nous productes: rendes temporals i capitals diferits.
- Parar una especial atenció a les necessitats dels diversos segments de clients.
- Dissenyar nous productes vinculats a les necessitats de pimes i autònoms.

- Millorar la usabilitat de les consultes de productes d'assegurances a Línia Oberta.
- Millorar l'oferta de serveis i operatives d'assegurances i previsió per a telefonia mòbil.
- Continuar incorporant les noves tecnologies en la comunicació amb els clients: e-mailing, fullets digitals, funcionalitats per a telefonia mòbil.
- Incorporar la gamma d'assegurances al segment de Banca Personal en el portal web de "la Caixa".
- També en l'entorn portal Web de "la Caixa" i Línia Oberta, es preveu continuar amb la millora de la usabilitat de les consultes de productes d'assegurances.

Resposta / actuacions 2011

- S'han comercialitzat un total de 12 nous productes d'estalvi i previsió, dels quals 5 són plans de pensions, 3 vida-estalvi i 4 vida-risc. S'ha adaptat l'oferta d'estalvi per a clients de banca personal i privada de CaixaBank, s'ha millorat l'oferta per a pimes i autònoms i per al col·lectiu de persones grans, s'ha llançat un nou producte per a les empreses, VidaCaixa Elecció, i una oferta multiram, juntament amb SegurCaixa Adeslas (pàg. 42-43).
- S'ha desenvolupat l'oferta de productes asseguradors per a emprenedors, microempresaris i particulars, amb l'objectiu de promoure, juntament amb Micro-Bank, el desenvolupament econòmic i la inclusió financera, a través de la comercialització de l'assegurança Sevia Obert (pag. 39).

- S'han invertit 15,3 milions d'euros en tecnologia i sistemes d'informació i 3 milions en R+D+I (pàg. 44).
- S'ha potenciat la utilització de dispositius i suports més sostenibles com l'USB, per informar els clients sobre els productes de VidaCaixa Grup (pàg. 66).
- S'ha introduït a CanalCaixa el fullet digital i es limita la impressió a ordinadors centrals.
- Ús d'e-mailing per a comunicats a clients en l'àmbit de la retenció i fidelització.
- S'ha ampliat l'accés a informació i contractació de productes a través de Línia Oberta al portal d'Internet de CaixaBank i del mòbil (pàg. 44-45).

Reptes per al 2012

- Es preveu el desenvolupament i disseny de nous productes vinculats a les necessitats de pimes i autònoms.
- Desenvolupament del pla integral de l'oferta del segment "retirement".
- Manteniment del nivell d'oferta en el segment de gent gran.
- Recuperació dels nivells de vinculació en assegurances d'amortització de préstecs i innovació en l'oferta d'assegurances d'amortització de préstecs personals.

- Adaptació de les operatives de constitució i gestió en el nou terminal financer de plans de pensions, vida familiar i Sevia.
- Ampliació de les possibilitats de l'operativa "ready to buy" per a traspassos interns i externs en PPA.
- Millores en les plataformes per a "brokers" i prenedors de pòlisses col·lectives.

	Reptes del 2011	Resposta / actuacions 2011	Reptes per al 2012
Seguretat i transparència en la relació amb els clients	• Revisar els contractes de prestació de serveis i vinculació amb Document de Seguretat. • Realitzar l'auditoria interna el 2011 sobre temes de seguretat i prova dels plans de contingència dels sistemes de seguretat i comunicació de les dades del client. • Revisar les clàusules de tractament i cessió de dades de tots els productes de la Companyia per a la seva homogeneïtzació i adaptació a la substitució de "la Caixa" per CaixaBank. • Definir una política de comunicació comercial del Grup Assegurador, amb l'objectiu de garantir el compliment de la Llei General de Publicitat. • Estendre el curs de formació sobre seguretat i confidencialitat a tota la plantilla.	• No s'han revisat els contractes de prestació de serveis i vinculació amb Document de Seguretat. S'ajorna per al 2012. • S'ha dut a terme l'auditoria LOPD i les proves de contingència en els sistemes principals. • Amb motiu del naixement de CaixaBank, s'ha procedit a adaptar les clàusules de cessió de dades de clients (pàg. 66). • No s'ha produït cap sanció per vulneració de la LOPD o sobre incompliment de la normativa d'informació al client (pàg. 66). • No es disposa d'una política de comunicació comercial per al Grup Assegurador, però VidaCaixa està adherida a la política de comunicació de "la Caixa". • El 2011 s'ha realitzat el curs de formació sobre seguretat i confidencialitat a tota la plantilla (pàg. 66, 78-79).	• Es preveu revisar els contractes de prestació de serveis i vinculació amb Document de Seguretat. • Reforçar la implantació del model de prevenció de delictes recollits en la reforma del Codi Penal.
Ètica i transparència de la informació comercial	• Continuar en la mateixa línia de difusió dels Principis per a la Inversió Responsable (PRI). • Valorar la possibilitat que el Grup Assegurador compleixi els requisits i s'adhereixi a un organisme d'Autocontrol reconegut pel Banc d'Espanya.	• S'ha continuat amb la difusió activa del PRI, en línia amb els anys anteriors (pàg. 66). • Totes les campanyes a Canal Bancari s'envien a l'organisme d'Autocontrol a través de "la Caixa" (pàg. 66).	• Avançar en la difusió dels principis PRI.
Accessibilitat als productes i serveis	• Mitjançant un programa de formació continuada, acostar el producte a les oficines de "la Caixa", facilitant així a tots els públics l'accés a informació de qualitat i transparència en matèria d'assegurances i previsió.	• S'ha millorat la informació i l'acció comercial en el canal bancassegurador a través de més de 800 sessions de formació mitjançant la nova xarxa d'executius comercials (pàg. 45). • S'ha continuat millorant l'accessibilitat a la informació i a la comercialització de productes a través de tots els canals (pàg. 45-46).	• A nivell de formació de canal, es posarà en marxa una xarxa de coachs que actuaran com a gestors i dinamitzadors dels productes Premium per al segment de banca personal i privada.

Reptes del 2011

- Avançar cap a un model comú de seguiment de la qualitat percebuda en tots els rams de la companyia.
- Agilitzar la resposta a consultes i reclamacions, de manera que els clients rebin la millor atenció en termini i contingut.
- Revisar periòdicament el dimensionament dels equips interns i externs per assegurar el manteniment del compliment dels nivells de servei amb les peticions de les oficines de “la Caixa”.
- Potenciar l’expedient electrònic i reduir les transaccions de paper a través de la implementació del gestor documental filenet.

Resposta / actuacions 2011

- S’han efectuat 5 estudis, incrementant el nombre d’enquestes a clients (pàg. 60).
- S’ha implantat el nou model de mesurament de la qualitat (pàg. 60).
- VidaCaixa Grup ha estat la companyia més ben valorada pels mediadors espanyols segons el Baròmetre ADECOSE (Associació Espanyola de Corredories d’Assegurances) (pàg. 63)
- VidaCaixa Grup s’ha situat globalment per sobre de la mitjana del mercat d’acord amb l’estudi Willis Quality Index (pàg. 63).
- S’ha reduït el temps mitjà de resposta de les cartes al director amb relació al 2010 (pàg. 63).
- Ha augmentat la valoració de la qualitat objectiva de la xarxa d’oficines de CaixaBank en indicadors de gestió com peticions ateses (pàg. 65).
- S’ha renovat la certificació ISO 9001 per a la gestió de fons i plans d’ocupació (pàg. 60).
- Implantació de l’expedient electrònic i reduir les transaccions de paper a través de la implantació del gestor documental filenet per a la documentació recurrent (s’ha aconseguit el 100%).

Reptes per al 2012

- Continuar amb el model de qualitat percebuda, enquestant una mostra més elevada de clients per conèixer la seva opinió i treballar per millorar la seva satisfacció amb el servei prestat.
- Mantenir el nivell de satisfacció en mediadors (enquesta d’ADECOSE).
- Organització del Focus Group amb Directors de les Oficines de “la Caixa” amb l’objectiu de conèixer la seva percepció de la qualitat de servei prestat per VidaCaixa, treballant així en la millora del servei prestat i, per tant, en la millora dels valors de QCaixa.
- Consolidar l’expedient electrònic i reduir les transaccions de paper a través de la implementació del gestor documental filenet per a documentació històrica.

Empleats

VidaCaixa Grup aposta per l'ocupació de qualitat i, per això, potencia el desenvolupament professional dels seus empleats i aspira cada any a convertir-se en un lloc millor per treballar.

Reptes del 2011

Resposta / actuacions 2011

Reptes per al 2012

Compromís amb l'ocupació de qualitat

- Formalitzar l'acord sobre condicions laborals dels empleats de la Companyia.
- Posar en valor el nou acord global d'homogeneïtzació de condicions laborals.
- Mantenir el desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.

- L'acord laboral es va formalitzar el maig del 2011.
- El manteniment del desenvolupament s'ha garantit complint el pressupost i la plantilla aprovada (pàg. 67).

- Mantenir el repte del desenvolupament paral·lel i compensat del negoci i la plantilla.

Selecció, acollida, retenció i satisfacció dels empleats

- Implantar el Pla d'Acollida en tota l'organització al llarg del 2011.
- Analitzar, definir i implantar el Pla de mesures de conciliació, sota l'àmbit de la certificació EFR, en tota l'organització.
- Implantar un Model de conciliació únic per a tota l'organització.

- S'ha implantat el pla d'acollida integral, destinat a nous empleats (pàg. 70).
- S'han mantingut les mesures EFR, a través de l'acord laboral, que efectivament afavoreixen la conciliació (pàg. 71).

- Implantar un pla d'acollida virtual per a tota l'organització.
- Mantenir la certificació EFR.
- Desenvolupar eines tecnològiques que facilitin i optimitzin els processos de selecció.
- Implantar un model de gestió de competències que impactin en matèria de selecció (definició de perfils homogenis basant-se en el diccionari de competències).
- Reprendre el model de treball de Best Place to Work.

Formació i desenvolupament del talent

- Revisar la Política i Normativa Interna de Formació de la nova entitat.
- Definir i implantar el Pla de Formació 2011.
- Impartir la formació contínua als gestors comercials en els nous productes i en el desenvolupament de les habilitats de venda.
- Definir i implantar el programa de gestió del canvi segmentat per col·lectius.
- Analitzar, definir i iniciar la implementació d'un projecte que permeti desenvolupar les capacitats organitzacionals necessàries per a la consecució del Pla Estratègic.
- Redissenyar el Sistema de Gestió de competències per implantar-lo en la globalitat dels serveis centrals.

- S'ha definit la política i normativa interna de formació (pàg. 78).
- S'ha implantat el pla de formació (pàg. 78).
- S'han desenvolupat més de 200 cursos, que representen més de 15.000 hores lectives a més de 700 empleats (pàg. 78-79).
- S'ha continuat amb la implementació del programa de gestió del canvi (pàg. 78-79).
- A través del Pla de Formació, s'han treballat les capacitats organitzacionals. Amb la nova divisió del negoci, aquest projecte s'ha traslladat al 2012 (pàg. 78).
- S'ha conclòs un nou diccionari de competències actitudinals (pàg. 80).

- Revisar la política de formació en el perímetre de VidaCaixa Grup.
- Dotar els empleats d'un pla de formació que proporcioni les eines per a un òptim compliment i la consecució d'objectius.
- Adaptar els processos de selecció, formació i avaluació d'acompliment amb el nou model de gestió per competències.
- Incorporar i continuar a través d'objectius QCI la implantació del Model de gestió de competències actitudinals.

	Reptes del 2011	Resposta / actuacions 2011	Reptes per al 2012
Diàleg, participació i comunicació	• Dissenyar una intranet corporativa per a VidaCaixa Grup que abraci tota l'estructura de la nova companyia. • Desplegar el quadre de comandament integral a tots els nivells (general, específic i personal) als serveis centrals del nou Grup, facilitant així la comunicació de l'estratègia i la seva materialització a través dels objectius individuals i departamentals. • Implantar el pla de comunicació interna, palanquejada en la intranet corporativa de la nova companyia.	• S'ha definit el disseny de la nova intranet corporativa per a tot el personal de la companyia, orientat a les necessitats dels diferents col·lectius. • L'estratègia, el Quadre de Comandament Integral (QCI) i el Quadre de Comandament Personal, ha arribat a tota la companyia. S'ha definit el mapa estratègic, així com objectius i indicadors generals i específics (pàg. 72-73). • El pla de comunicació interna s'ha materialitzat principalment a través del Connecta't, la línia intermèdia i les comunitats de recursos humans (pàg. 72-74).	• Implantar la nova intranet corporativa, per poder "desconnectar" les aplicacions Lotus Notes. • Consolidar i adaptar el QCI al nou perímetre de la companyia. • Implantar un pla de comunicació interna que permeti transmetre els aspectes clau del pla estratègic, contribuir a la consecució d'objectius i alinear els esforços de les persones als objectius de la companyia.
Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials	• Definir una única política retributiva. • Fer extensiu a tota la plantilla el sistema de retribució variable com a eina de compensació i d'alineament amb els objectius estratègics de la companyia i de cada unitat organitzativa. • Completar l'homogeneïtzació dels mecanismes de compensació.	• Fruit de la divisió de companyies, aquests reptes han adquirit un abast diferent (pàg. 73). • S'ha fet extensiu a tota la plantilla el sistema de retribució variable a través del Quadre de Comandament Personal (pàg. 73). • Els mecanismes de compensació s'han homogeneïtzat. S'han revisat càrrecs, famílies i bandes salarials (pàg. 73).	• Consolidar una retribució variable com a eina de compensació i d'alineament amb els objectius estratègics. • Treballar conceptes de compensació total com a posada en valor de la política retributiva de la companyia i com a exercici de transparència. • Revisar els mecanismes de compensació a la nova companyia i al pla estratègic.
Comprois amb els drets laborals	• Negociar i acordar amb la representació legal dels treballadors (RLT) un abast homogeni dels beneficis socials (condicions laborals) per als empleats en la nova entitat. • Desenvolupar accions preventives.	• El maig del 2011 es va formalitzar un acord laboral amb la RLT que regula els beneficis socials. • Es manté el sistema de compromís amb els drets laborals (pàg. 74).	• Aplicar de manera gradual l'acord, amb l'activitat de comunicació associada. • Oferir una actuació formativa de reforç en matèria de prevenció de riscos laborals (PRL) a la totalitat de la plantilla.
Cultura a favor de la innovació	• Posar a disposició de tots els empleats de serveis centrals i de la xarxa territorial, l'eina web de generació d'idees i el procés d'anàlisi d'aquestes. • Reinventar el procés d'innovació, fomentant la generació d'idees relacionades amb el pla estratègic i augmentant la qualitat de les idees rebudes a través de la plataforma d'innovació i campanyes d'incentivació.	• S'han rebut un total de 408 noves idees per millorar el servei als clients i l'acció comercial, en línia amb els objectius del pla estratègic (pàg. 44). • El maig del 2011 s'ha posat a disposició de tots els empleats de serveis centrals i de la xarxa comercial l'aplicació web d'idees, per a la qual cosa s'ha dut a terme la comunicació corresponent (pàg. 72, 77).	• Impuls del canal d'idees per a la participació activa de tots els empleats.

Societat

VidaCaixa Grup, a través de la seva activitat de previsió social, desenvolupa una important funció social, ja que contribueix al desenvolupament d'una cultura a favor de l'estalvi i la previsió.

Reptes del 2011

Resposta / actuacions 2011

Reptes per al 2012

La funció social de l'activitat d'assegurament i de previsió

- Continuar promovent l'estudi i la difusió de la previsió i l'assegurament.
- Dialogar amb el grup d'interès d'empreses i corporacions al voltant de la previsió social empresarial en el marc de la Responsabilitat Corporativa.
- Patrocinar i organitzar diversos actes de difusió i promoció de la previsió social empresarial.
- Incrementar la presència a les xarxes socials.

- VidaCaixa Grup ha promogut i participat en més de 20 esdeveniments i jornades amb l'objectiu de difondre els beneficis de la previsió social, entre els quals destaquen: IV Fòrum de les comissions de control i la jornada sobre la reforma de les pensions públiques, entre d'altres (pàg. 51-53).
- VidaCaixa Grup ha continuat amb la seva participació activa en organitzacions sectorials per promoure la previsió social (pàg. 51-53).
- L'objectiu d'increment de la presència a les xarxes socials es trasllada al 2012.

- Continuar promovent l'estudi i la difusió de la previsió i l'assegurament.
- Patrocinar i organitzar actes per difondre la previsió social.
- Incrementar la presència a les xarxes socials.

Presència de la Companyia a la societat

- Potenciar la involucració dels empleats en la societat a través de Retorn.
- Avançar en l'acompliment a través dels principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable.
- Mantenir l'enfocament social en els obsequis nadalencs del Grup.

- El 2011, a través de Retorn s'ha col·laborat amb 18 iniciatives d'organitzacions socials i mediambientals, amb la participació de 904 persones (pàg. 54).
- VidaCaixa Grup ha continuat col·laborant amb GAVI Alliance i l'Aliança Empresarial per a la Vacunació Infantil, i ha estès a més la participació amb la causa a empreses client i els seus empleats. Retorn hi ha contribuït amb 10.000 euros i s'ha destinat l'import dels regals nadalencs, 7.500 euros, a la causa (pàg. 54-55).

- Continuar amb la potenciació de Retorn, com a instrument per canalitzar la participació dels empleats.
- Avançar en l'acompliment dels principis del Pacte Mundial i del PRI.

● Objectiu aconseguit ◐ Objectiu parcialment aconseguit ○ Objectiu no aconseguit

Medi ambient

El compromís a favor del medi ambient està integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup i en el comportament dels seus empleats, que són part activa en la seva millora.

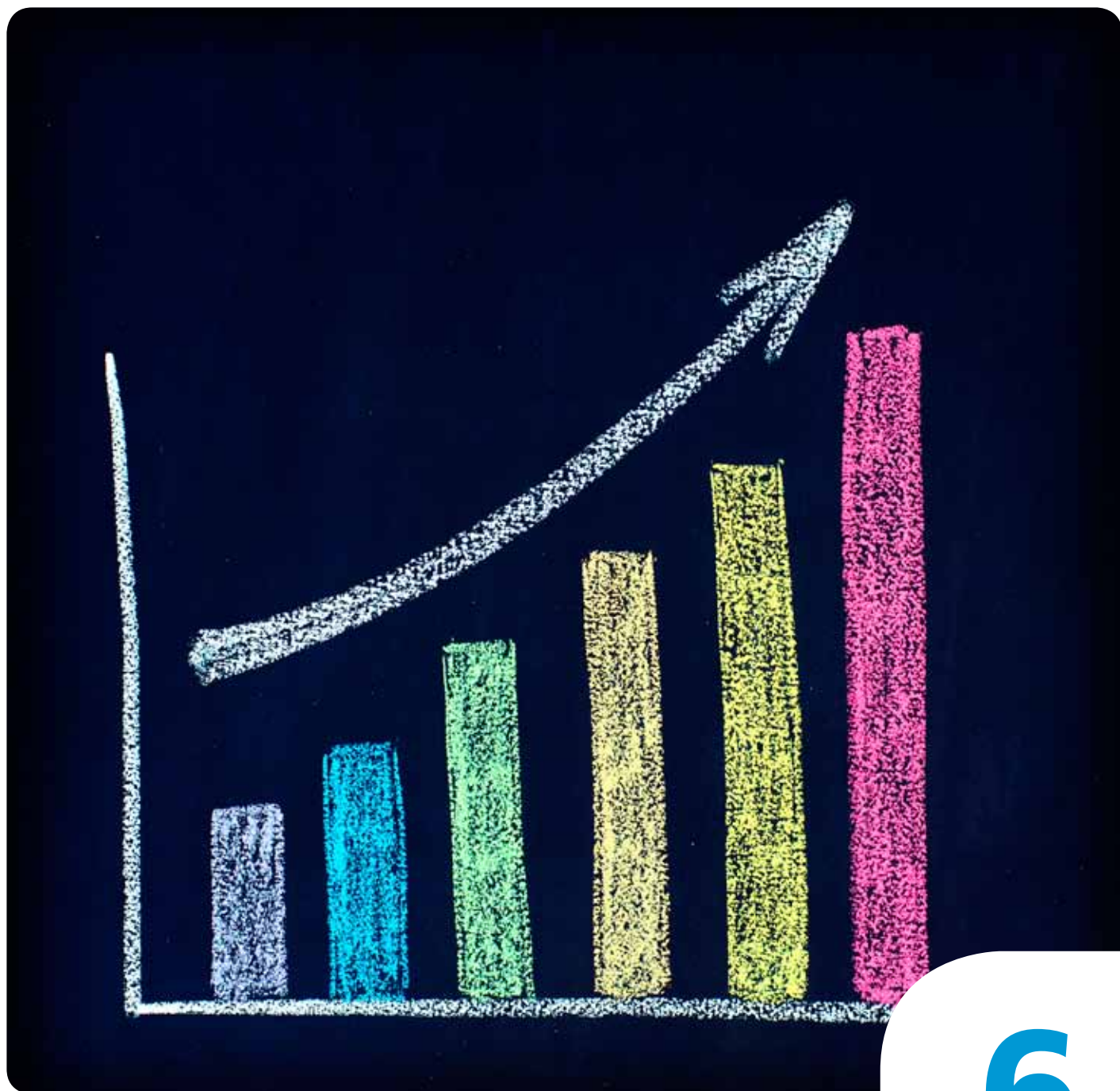
Reptes del 2011

Resposta / actuacions 2011

Reptes per al 2012

Estratègia i gestió de l'impacte ambiental

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Continuar implementant mesures per reduir el consum energètic.• Potenciar l'ús de la videoconferència.• Realitzar noves campanyes i comunicacions de sensibilització per reduir les emissions dels desplaçaments dels empleats al seu lloc de treball.• Estudiar mesures per reduir la petjada de carboni.• Celebrar una nova Jornada per a la millora del paisatge d'oficina.• Mantenir la implementació de mesures dirigides a reduir el volum de residus generats. | <ul style="list-style-type: none">• S'ha aconseguit reduir els consums relatius per empleat de paper i d'aigua. Per contra, s'ha incrementat lleugerament el consum energètic per empleat (pàg. 57-58).• No s'ha avançat en aquest objectiu i queda pendent per a l'any que ve, a causa del procés de reorganització del Grup efectuat el 2011.• S'ha incrementat el volum de reciclatge en plàstics, tòners, piles i material RAEE (pàg. 59). | <ul style="list-style-type: none">• Definir una política mediambiental aprovada per la direcció i transmesa a la plantilla.• Aprofundir en les actuacions encaminades a reduir la petjada de carboni.• Creació d'un espai d'informació i comunicació accessible a nivell intern per difondre bones pràctiques ambientals i facilitar informació sobre els consums. |
|--|--|--|



6

Annex

Abast de l'Informe Integrat de VidaCaixa Grup 2011
Diàleg amb els grups d'interès i materialitat
Taula d'indicadors GRI G3.0 i Pacte Mundial de Nacions Unides
Informe de Revisió Independent i Declaració GRI

Abast de l'Informe Integrat de VidaCaixa Grup 2011

VidaCaixa Grup ha publicat el seu primer informe Anual Integrat per a l'exercici 2011, en sintonia amb les millors pràctiques internacionals en matèria d'informes anuals promogudes, principalment, per l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Així, amb l'objectiu d'oferir una visió més completa de la companyia, dels seus resultats i de la resposta als grups d'interès, en aquest únic informe es presenten la informació legal, econòmica i financera complementada amb aspectes socials, mediambientals i de govern corporatiu.

En l'Informe de Responsabilitat Corporativa 2010 de VidaCaixa Grup, el perímetre afectava totes les empreses que la componien, VidaCaixa, AgenCaixa i SegurCaixa Adeslas. Després de la reorganització del Grup el 2011, amb l'adquisició del 50% del capital social de SegurCaixa

Adeslas per part de Mutua Madrileña, queda fora del perímetre d'aquest informe tota l'activitat de SegurCaixa Adeslas, la qual es reporta a través del seu propi Informe Integrat.

Les dades relatives a Medi Ambient i Persones es refereixen a informacions de VidaCaixa, AgenCaixa i la part corresponent als serveis compartits amb SegurCaixa Adeslas.

El present informe integrat de VidaCaixa Grup 2011 s'ha dut a terme d'acord amb l'estàndard Global Reporting Initiative GRI G3.0 i els seus indicadors específics del sector financer i ha estat verificat externament. Així mateix, per a la determinació dels temes materials que es reporten en l'informe s'ha seguit l'estàndard AA1000 d'Accountability.

Diàleg amb els grups d'interès i materialitat

El diàleg amb els grups d'interès –empleats, clients, accionista, societat i medi ambient– està integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup. Per gestionar el diàleg amb els seus grups d'interès, VidaCaixa Grup posa a la seva disposició un conjunt de canals de comunicació.

El diàleg amb els grups d'interès es complementa amb el Comitè de Responsabilitat Corporativa de VidaCaixa Grup i els tres Subcomitès consultius en els quals es troben

representats els empleats, els clients, l'accionista, la societat i el medi ambient. Els subcomitès tenen una funció consultiva. A través d'ells s'organitzen trobades periòdiques amb cadascun dels grups per conèixer les seves expectatives i obtenir la seva opinió sobre l'acompliment responsable de la companyia. El 2011, i a causa de la reorganització del grup, no s'han pogut realitzar aquestes trobades. Es preveu reprendre aquests contactes el 2012.

Accionista

- Representació als Òrgans de Govern.
- Col·laboració i comunicació fluida entre les àrees de responsabilitat corporativa.
- Participació en la reunió d'experts de Responsabilitat Corporativa.

Clients

- Xarxa de prop de 5.196 oficines de "la Caixa".
- 23 delegacions d'AgenCaixa.
- Enquestes telefòniques sobre satisfacció.
- Call Center.
- Cartes al Director.
- Trobades amb clients del segment d'empreses.

Persones

- Enquestes periòdiques de satisfacció.
- Intranet corporativa i comunicats corporatius.
- Convenció anual de directius.
- Formació a la línia intermèdia.
- Reunions i trobades presencials amb la Direcció.
- Plataforma Virtual VCPS per a la formació del personal de VidaCaixa Previsió Social.
- Connecta't.
- Canal Idees (Innova).
- Quadre de comandament integral.
- Aulaforum, la plataforma de formació virtual.

Societat i medi ambient

- Obra Social "la Caixa".
- Retorn.
- Participació en institucions del sector de l'assegurament i la previsió social i de la responsabilitat corporativa.
- Participació en fòrums i conferències i enviament de notes de premsa i comunicats als mitjans.
- Contactes amb els gestors d'inversió.
- Diàleg fluid amb les gestores de fons en el marc dels PRI.

Materialitat

En l'Informe Anual Integrat, a més d'oferir informació referent a l'acompliment econòmic, social i ambiental de la companyia, es dona resposta a aquells temes rellevants que són objecte d'interès per als grups d'interès de la companyia.

Per a la identificació dels temes rellevants, VidaCaixa ha realitzat un procés d'anàlisi i consulta interna i externa als grups d'interès, basat en la metodologia AA1000 d'Accountability, que ha consistit en:

- La revisió d'altres informes de responsabilitat corporativa del sector assegurador a nivell nacional i internacional.
- La consulta als grups d'interès.
- La consulta a Directors, Directors d'Àrea, Caps de Departament i Responsables de VidaCaixa Grup sobre els temes rellevants que s'han d'incloure en aquest informe, a través d'una enquesta on-line.

Principals conclusions de la trobada amb experts en responsabilitat corporativa

- La gestió responsable de VidaCaixa Grup s'ha valorat en general de manera positiva, alhora que s'ha evidenciat una progressió favorable en la millora de l'acompliment.
- La iniciativa d'elaborar un Informe Integrat ha estat vista positivament i s'ha animat a la seva consecució, ja que ajudarà a unir el negoci amb la responsabilitat corporativa.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup es considera millor que la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - La qualitat dels productes i serveis.
 - L'ètica empresarial (alta direcció, empleats).
 - El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació).
 - Les accions en benefici de la societat (Acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població).
 - El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup s'ha valorat de manera semblant a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - La informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa.
 - La satisfacció dels clients.
 - La intensificació del diàleg amb els grups d'interès.
 - L'accessibilitat als productes d'assegurament.
 - El bon govern i la transparència.
 - Els procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental.
 - La gestió prudent, sostenible i solvent del negoci.
- Els àmbits en què la percepció de l'acompliment de VidaCaixa Grup s'ha considerat millorable respecte a la de la competència, segons els experts consultats, han estat:
 - Introducció de criteris sostenibles en productes i serveis.
 - Accions per reduir l'impacte en el medi ambient.

Participants en les consultes a grups d'interès

Accionistes

- CaixaBank

Institucions acadèmiques i mitjans de comunicació

- IESE
- MediaResponsable

Organitzacions socials i mediambientals

- Edad & Vida
- Creant

Organitzacions de consumidors i sindicats

- CECU Madrid – Confederación Española de Consumidores y Usuarios
- CECOT
- UGT

Institucions del sector assegurances

- UNESPA

En la taula següent es mostren els temes rellevants sobre els quals s'ha centrat el report sobre la gestió responsable de VidaCaixa Grup el 2011.

MATRIU DE TEMES RELLEVANTS

Maduresa del Tema

Importància per als grups d'interès

	En consolidació	Integrat en l'estratègia de VidaCaixa Grup
Molt important	Informació clara i transparent sobre els productes i serveis oferts i pràctiques de publicitat no enganyosa. Introducció de criteris sostenibles en productes i serveis.	La satisfacció dels clients. Gestió prudent, sostenible i solvent del negoci. Bon govern i transparència. Ètica empresarial (alta direcció, empleats).
Important	Les accions en benefici de la societat (Acció social, creació d'ocupació o col·laboració en programes per fomentar l'educació financera de la població). El foment d'hàbits de vida i de prevenció saludables. Procediments per a la selecció de proveïdors responsables des del punt de vista social i ambiental. L'accessibilitat als productes d'assegurament.	La qualitat dels productes i serveis.
Creixent	La funció social de l'activitat d'assegurament. Accions per reduir l'impacte en el medi ambient. Intensificació del diàleg amb els grups d'interès. Millora de la cultura financera en assegurament.	Increment del valor per a l'accionista. El benestar dels empleats (conciliació de la vida professional i familiar, foment de la igualtat i la integració, etc.). El desenvolupament professional dels empleats (pla de carrera, formació). La innovació i el desenvolupament de noves tecnologies.

Temes rellevants relacionats amb clients.
Temes rellevants relacionats amb empleats.
Temes rellevants relacionats amb societat.

Temes rellevants relacionats amb medi ambient.
Temes rellevants relacionats amb accionistes.

6.3

Taula d'indicadors
GRI G3.0 i Pacte Mundial
de Nacions Unides

1	ESTRATÈGIA I ANÀLISI	Informat	Pàgines Informe
1.1	Declaració del màxim responsable de la presa de decisions de l'organització sobre la rellevància de la sostenibilitat per a l'organització i la seva estratègia.	●	1. Carta del President (pàgina 5)
1.2	Descripció dels principals impactes, riscos i oportunitats.	●	2.2. VidaCaixa Grup (pel que fa a la descripció d'un sistema de gestió eficient i sostenible, des del punt de vista econòmic, social i ambiental) (pàgina 8). 5. Objectius i reptes (pàgines 83-90).
2	PERFIL DE L'ORGANITZACIÓ	Informat	Pàgines Informe
2.1	Nom de l'organització.	●	Interior portada i contraportada
2.2	Principals marques, productes i/o serveis.	●	2.3 Estructura accionarial (pàgina 10), Lideratge en el sector assegurador espanyol (pàgines 35-41).
2.3	Estructura operativa de l'organització, incloent-hi les principals divisions, entitats operatives, filials i negocis conjunts (JV).	●	2.2. VidaCaixa Grup (pàgina 8), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10)
2.4	Localització de la seu principal de l'organització.	●	2.2. VidaCaixa Grup (pàgina 8), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10)
2.5	Nombre de països en els quals opera l'organització i nom dels països on desenvolupa activitats significatives o els que siguin rellevants específicament respecte als aspectes de sostenibilitat tractats en la memòria.	●	VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol (pàgina 6).
2.6	Naturalesa de la propietat i forma jurídica.	●	2.3 Estructura accionarial (pàgina 10).
2.7	Mercats servits (incloent-hi el desglossament geogràfic, els sectors que abasteix i els tipus de clients/beneficiaris).	●	VidaCaixa Grup desenvolupa la seva activitat en el mercat espanyol, en el qual obté i genera la pràctica totalitat dels ingressos i despeses (pàgina 6).
2.8	Dimensions de l'organització informant, incloent-hi: • Nombre d'empleats • Vendes netes (per a organitzacions sector privat) o ingressos nets (per a organitzacions sector públic) • Capitalització total, desglossada en termes de deute i patrimoni net (organitzacions sector privat) • Quantitat de productes o serveis prestats.	●	2.1 Dades més rellevants (pàgina 7).
2.9	Canvis significatius durant el període cobert per la memòria en la mida, l'estructura i la propietat de l'organització, incloent-hi: • La localització de les activitats o canvis produïts en aquestes; obertures, tancaments i ampliació d'instal·lacions, i • Canvis en l'estructura del capital social i d'altres tipus de capital, manteniment d'aquest i operacions de modificació del capital (per a organitzacions del sector privat).	●	1. Carta del President (pàgina 5), 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10).
2.10	Premis i distincions rebuts durant el període informatiu.	●	Pàgina 63.

3 PARÀMETRES DE LA MEMÒRIA		Informat	Pàgines Informe
3.1	Període cobert per la informació continguda en la memòria (per exemple, exercici fiscal, any natural).	●	La informació continguda en aquest informe fa referència a l'any natural 2011 (vegeu portada).
3.2	Data de la memòria anterior més recent (si n'hi hagués).	●	Aquest és el primer Informe Anual Integrat de VidaCaixa Grup que es publica. Els informes anteriors corresponen a VidaCaixa Grup (Informe Anual 2010 i Informe de Responsabilitat Corporativa 2010).
3.3	Cicle de presentació de memòries (anual, biennal, etc.).	●	L'Informe Integrat de VidaCaixa Grup es realitza amb caràcter anual.
3.4	Punt de contacte per a qüestions relatives a la memòria o el seu contingut.	●	Interior contraportada.
3.5	Procés de definició del contingut de la memòria, incloent-hi: • Determinació de la materialitat • Prioritat dels aspectes inclosos en la memòria • Identificació dels grups d'interès que es preveu que utilitzaran la memòria.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès. El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.6	Cobertura de la memòria (p. ex., països, divisions, filials, instal·lacions arrendades, negocis conjunts, proveïdors).	●	La informació econòmica i financera inclosa en el present informe pren com a base els comptes anuals consolidats de VidaCaixa Grup i societats dependents. Cal destacar que per al cas de la societat participada SegurCaixa Adeslas, 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 (pàgina 15). Els comptes anuals i l'informe de gestió de l'exercici 2011 es poden consultar a http://www.vida caixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/memoria_anual.html. 6.2. Diàleg amb els grup d'interès i materialitat.
3.7	Indicar l'existència de limitacions de l'abast o cobertura de la memòria.	●	No hi ha limitacions de l'abast o cobertura d'aquest informe.
3.8	La base per incloure informació en el cas de negocis conjunts (<i>joint ventures</i>), filials, instal·lacions arrendades, activitats subcontractades i altres entitats que puguin afectar significativament la comparabilitat entre períodes i/o entre organitzacions.	●	El perímetre d'aquest informe és VidaCaixa Grup i les seves societats VidaCaixa i AgenCaixa. SegurCaixa Adeslas, participada en un 49,9% per VidaCaixa Grup, disposa de polítiques i d'un sistema de gestió i d'un Informe integrat propi.
3.9	Tècniques de mesurament de dades i bases per realitzar els càlculs, incloent-hi les hipòtesis i tècniques subjacents a les estimacions aplicades en la recopilació d'indicadors i la resta d'informació de la memòria.	●	El contingut d'aquest informe es basa en les guies d'elaboració de memòries, suplementes específics i protocols tècnics del GRI.
3.10	Descripció de l'efecte que pugui tenir la reformulació d'informació pertanyent a memòries anteriors, juntament amb les raons que han motivat aquesta reformulació (per exemple, fusions i adquisicions, canvi en els períodes informatius, naturalesa del negoci o mètodes de valoració).	●	No s'ha produït aquesta reformulació de la informació.
3.11	Canvis significatius relatius a períodes anteriors en l'abast, la cobertura o els mètodes de valoració aplicats en la memòria.	●	El 2011 s'han produït canvis significatius en l'abast de l'informe, derivats de la reorganització del Grup. S'inclouen en l'apartat 2.3. Estructura accionarial (pàgina 10). No hi ha canvis en els mètodes de càlcul.
3.12	Taula que indica la localització dels Continguts bàsics en la memòria.	●	Índex de l'informe, 6.3. Taula d'indicadors GRI-3 G3.0 i Pacte Mundial de les Nacions Unides.
3.13	Política i pràctica actual en relació amb la sol·licitud de verificació externa de la memòria. Si no s'inclou l'Informe de Verificació en la memòria de sostenibilitat, cal explicar l'abast i la base de qualsevol altra verificació externa existent. També s'ha d'aclarir la relació entre l'organització informant i el proveïdor o proveïdors de la verificació.	●	Informe de revisió independent (pàgines 111-114).

4	GOVERN, COMPROMISOS I PARTICIPACIÓ GRUPS INTERÈS	Informat	Pàgines Informe
4.1	L'estructura de govern de l'organització, incloent-hi els comitès del màxim òrgan de govern responsable de tasques com ara la definició de l'estratègia o la supervisió de l'organització.	●	2.3. Estructura accionarial (pàgina 10) i I+A200.
4.2	Indicar si el president del màxim òrgan de govern ocupa també un càrrec executiu (i, si és així, la seva funció dins de la direcció de l'organització i les raons que la justifiquin).	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.3	En aquelles organitzacions que tinguin estructura directiva unitària, s'indicarà el nombre de membres del màxim òrgan de govern que siguin independents o no executius.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.4	Mecanismes dels accionistes i empleats per comunicar recomanacions o indicacions al màxim òrgan de govern.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html . 3.2 Ètica empresarial (pàgina 21).
4.5	Vincle entre la retribució dels membres del màxim òrgan de govern, alts directius i executius (incloent-hi els acords d'abandonament del càrrec) i l'acompliment de l'organització (incloent-hi el seu acompliment social i ambiental).	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.6	Procediments implantats per evitar conflictes d'interessos en el màxim òrgan de govern.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.7	Procediment de determinació de la capacitat i experiència exigible als membres del màxim òrgan de govern per poder guiar l'estratègia de l'organització en els aspectes socials, ambientals i econòmics.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.8	Declaracions de missió i valors desenvolupades internament, codis de conducta i principis rellevants per a l'acompliment econòmic, ambiental i social, i l'estat de la seva implementació.	●	2.2 VidaCaixa Grup (pàgina 8).
4.9	Procediments del màxim òrgan de govern per supervisar la identificació i gestió, per part de l'organització, de l'acompliment econòmic, ambiental i social, incloent-hi riscos i oportunitats relacionades, així com l'adherència o compliment dels estàndards acordats a nivell internacional, codis de conducta i principis.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.10	Procediments per avaluar l'acompliment propi del màxim òrgan de govern, especialment respecte a l'acompliment econòmic, ambiental i social.	●	3.1. Òrgans de govern i de gestió (pàgina 17) i Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html .
4.11	Descripció de com l'organització ha adoptat un plantejament o principi de precaució.	●	4.4 Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).

	Informat	Pàgines Informe
4.12 Principis o programes socials, ambientals i econòmics desenvolupats externament, així com qualsevol altra iniciativa que l'organització subscrigui o aprovi.	●	Principals pactes i adhesions (pàgina 22-23), 4.4. Gestió prudent i solvent (pàgina 47), 4.5. Gestió sostenible (pàgina 51)
4.13 Principals associacions a les quals pertanyi (com ara associacions sectorials) i/o ens nacionals i internacionals als quals l'organització dóna suport i: • Sigui present en els òrgans de govern • Participi en projectes o comitès • Proporcioni un finançament important que excedeixi les obligacions dels socis • Tingui consideracions estratègiques.	●	4.5. Gestió sostenible (pàgines 51-81)
4.14 Relació de grups d'interès que l'organització ha inclòs.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)
4.15 Base per a la identificació i selecció de grups d'interès amb els quals l'organització es compromet.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)
4.16 Enfocaments adoptats per a la inclusió dels grups d'interès, incloent-hi la freqüència de la seva participació per tipus i categoria de grups d'interès.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgines 93-95)
4.17 Principals preocupacions i aspectes d'interès que hagin sorgit a través de la participació dels grups d'interès i la forma en què hi ha respost l'organització en l'elaboració de la memòria.	●	6.2. Diàleg amb els grups d'interès (pàgina 93)

INFORMACIÓ SOBRE L'ENFOCAMENT DE GESTIÓ I/O DIRECCIÓ

DIMENSIÓ ECONÒMICA	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Acompliment econòmic	●	2.1. Dades més rellevants (pàgina 7), 4.3. VidaCaixa Grup el 2011 (pàgines 34-46).	
Presència en el mercat	●	Elements diferencials del negoci (pàgina 42).	
Impacte econòmic indirecte	●	4.5. Gestió sostenible (pàgina 51).	

DIMENSIÓ AMBIENTAL	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Materials	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Energia	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 57).	
Aigua	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 58).	
Biodiversitat	○	N.A.	VidaCaixa Grup no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
Emissions, abocaments i residus	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Productes i serveis	●	4.4. Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).	
Compliment normatiu	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 56).	
Transport	●	Respecte pel medi ambient (pàgina 58).	
Aspectes generals	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59), Capítol 5. Objectius i reptes (pàgina 90), 6.3. Taula d'Indicadors (pàgina 96).	

DIMENSIÓ SOCIAL - Pràctiques laborals i ètica en el treball	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Ocupació	●	Gestió sostenible de la cadena de valor (pàgina 60), Excel·lent lloc per treballar (pàgines 67-80).	
Relació Empresa/Treballadors	●	Diàleg, participació i comunicació (pàgines 71-72).	
Salut i Seguretat a la feina	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).	
Formació i Educació	●	Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).	
Diversitat i Igualtat d'oportunitats	●	Igualtat d'oportunitats i integració laboral (pàgina 75).	

DIMENSIÓ SOCIAL - Drets Humans	Informat	Pàgines Informe	Comentaris indicador
Pràctiques d'inversió i aprovisionaments	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21).	
No discriminació	●	Igualtat d'oportunitats i integració laboral (pàgina 75).	
Llibertat d'Associació i Convenis Col·lectius	●	Drets col·lectius (pàgina 76).	
Abolició de l'Explotació Infantil	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Prevenció del treball forçós i obligatori	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.	
Pràctiques de Seguretat	●	Diàleg, participació i comunicació (pàgines 71-72).	
Drets dels indígenes	○	N.A.	L'activitat d'assegurament i previsió social desenvolupada per VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.

DIMENSIÓ SOCIAL - Societat	Informat	Pàgines Informe	
Comunitat	●	4.5. VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgines 51-59).	
Corrupció	●	Pàgina 21-23.	
Política Pública	○	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21).	
Comportament de Competència Deslleial	●	El 2011 no hi ha procediments oberts en contra de VidaCaixa Grup per pràctiques anticompetència.	
Compliment normatiu	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21), comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).	

DIMENSÍO SOCIAL - Responsabilitat de producte		Informat	Pàgines Informe
Salut i Seguretat del Client		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Etiquetatge de Productes i Serveis		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Comunicacions de Màrqueting		●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Privacitat del Client		●	Atenció al client (pàgines 63-65). Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 66).
Compliment normatiu		●	4.5. VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgines 51-59).

INDICADORS GRI G3.0 I ESPECÍFICS DEL SECTOR FINANCER

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT ECONÒMIC		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EC1	Valor econòmic directe generat i distribuït, incloent-hi ingressos, despeses d'explotació, retribució a empleats, donacions i altres inversions en la comunitat, beneficis no distribuïts i pagaments a proveïdors de capital i a governs.	C	●	4.3. VidaCaixa Grup el 2011 (pàgina 34), l'aportació de VidaCaixa Grup a l'Obra Social "la Caixa" (pàgina 53), Formació i desenvolupament professional (pàgina 78), Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).	No s'informa sobre el valor econòmic directe distribuït: pagaments a governs.	N.A.	El desglossament per país no és rellevant perquè l'activitat de VidaCaixa Grup es realitza a Espanya.
EC2	Conseqüències financeres i altres riscos i oportunitats per a les activitats de l'organització a causa del canvi climàtic.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
EC3	Cobertura de les obligacions de l'organització degudes a programes de beneficis socials.	C	●	Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials (pàgina 73).			
EC4	Ajudes financeres significatives rebudes de governs.	C	●	El 2011 no s'ha rebut cap tipus d'ajuda o subvenció per al desenvolupament de l'activitat.			
EC5	Rang de les relacions entre el salari inicial estàndard i el salari mínim local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	A	●	Mecanismes de compensació, avantatges i beneficis socials (pàgina 73).			
EC6	Política, pràctiques i proporció de despesa corresponent a proveïdors locals en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	●	Proveïdors (pàgina 81).			
EC7	Procediments per a la contractació local i proporció d'alts directius procedents de la comunitat local en llocs on es desenvolupen operacions significatives.	C	○			N.A.	L'activitat de VidaCaixa Grup se centra en el territori nacional.
EC8	Desenvolupament i impacte de les inversions en infraestructures i els serveis prestats principalment per al benefici públic mitjançant compromisos comercials, pro bo o en espècie.	C	●	VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgina 51).			
EC9	Comprensió i descripció dels impactes econòmics indirectes significatius, incloent-hi l'abast d'aquests impactes.	A	●	VidaCaixa Grup amb l'entorn (pàgina 51).			

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT AMBIENTAL		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN1	Materials utilitzats, per pes o volum.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN2	Percentatge dels materials utilitzats que són materials valoritzats.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN3	Consum directe d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN4	Consum indirecte d'energia desglossat per fonts primàries.	C	●	Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).			
EN5	Estalvi d'energia a causa de la conservació i de millores en l'eficiència.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN6	Iniciatives per proporcionar productes i serveis eficients en el consum d'energia o basats en energies renovables, i les reduccions en el consum d'energia com a resultat d'aquestes iniciatives.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN7	Iniciatives per reduir el consum indirecte d'energia i les reduccions aconseguides amb aquestes iniciatives.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN8	Captació total d'aigua per fonts.	C	●	Consum d'aigua (pàgina 58).	No s'informa sobre el volum d'aigua procedent de fonts que no siguin de proveïment local.	N.A.	La totalitat de l'aigua consumida procedeix d'una única font de proveïment local.
EN9	Fonts d'aigua que han estat afectades significativament per la captació d'aigua.	A	○			N.A.	L'aigua que fa servir VidaCaixa Grup és sempre de proveïment municipal, per la qual cosa no s'afecten fonts d'aigua ni hàbitats relacionats.
EN10	Percentatge i volum total d'aigua reciclada i reutilitzada.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup
EN11	Descripció de terrenys adjacents o ubicats dins d'espais naturals protegits o d'àrees d'alta biodiversitat no protegides. Indiqueu la localització i la mida dels terrenys en propietat, arrendats o que són gestionats, d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a àrees protegides.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grup no disposa d'instal·lacions en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN12	Descripció dels impactes més significatius en la biodiversitat en espais naturals protegits o en àrees d'alta biodiversitat no protegides, derivats de les activitats, productes i serveis en àrees protegides i en àrees d'alt valor en biodiversitat en zones alienes a les àrees protegides.	C	○			N.A.	VidaCaixa Grup no duu a terme cap activitat nociva en espais protegits o en àrees d'alta biodiversitat.
EN13	Hàbitats protegits o restaurats.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN14	Estratègies i accions implantades i planificades per a la gestió d'impactes sobre la biodiversitat.	A	○			N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN15	Nombre d'espècies, desglossades en funció del seu perill d'extinció, incloses en la Llista Vermella de la IUCN i en llistes nacionals i els hàbitats de les quals es trobin en àrees afectades per les operacions segons el grau d'amenaça de l'espècie.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN16	Emissions totals, directes i indirectes, de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C		Emissions CO ₂ (pàgina 58).			
EN17	Altres emissions indirectes de gasos d'efecte hivernacle, en pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable donat que l'activitat de VidaCaixa Grup no genera altres emissions indirectes.
EN18	Iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les reduccions aconseguides.	A		Respecte pel medi ambient (pàgines 56-59).		N.M.	En aquest indicador es detallen les iniciatives per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle, però no es quantifiquen les reduccions aconseguides. Es valorarà la possibilitat d'implementar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini.
EN19	Emissions de substàncies destructores de la capa d'ozó, en pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN20	NO _x , SO _x i altres emissions significatives a l'aire per tipus i pes.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN21	Abocaments totals d'aigües residuals, segons la seva naturalesa i destinació.	C		Aigua (pàgina 58).			Indicador no aplicable, ja que en l'activitat de la companyia els abocaments d'aigües residuals únicament provenen de les aigües sanitàries.
EN22	Pes total de residus gestionats, segons tipus i mètode de tractament.	C		Gestió dels residus (pàgina 59).			
EN23	Nombre total i volum dels vessaments accidentals més significatius.	C				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN24	Pes dels residus transportats, importats, exportats o tractats que es consideren perillosos segons la classificació del Conveni de Basilea, annexos I, II, III i VIII, i percentatge de residus transportats internacionalment.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN25	Identificació, grandària, estat de protecció i valor de biodiversitat de recursos hídrics i hàbitats relacionats, afectats significativament per abocaments d'aigua i aigües d'escorrentia de l'organització informadora.	A				N.A.	Indicador no aplicable a l'activitat de VidaCaixa Grup.
EN26	Iniciatives per mitigar els impactes ambientals dels productes i serveis, i grau de reducció d'aquest impacte.	C		Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).			
EN27	Percentatge de productes venuts, i els seus materials d'embalatge, que són recuperats al final de la seva vida útil, per categories de productes.	C				N.A.	VidaCaixa Grup únicament comercialitza productes i serveis d'assegurament i previsió social i, per tant, no són susceptibles de ser recuperats.

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
EN28	Cost de les multes significatives i nombre de sancions no monetàries per incompliment de la normativa ambiental.	C	●	Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha estat objecte de multa o sancions judicials relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.			
EN29	Impactes ambientals significatius del transport de productes i altres béns i materials utilitzats per a les activitats de l'organització, així com del transport de personal.	A	●	Actuacions desenvolupades per minimitzar l'impacte ambiental (pàgines 56-59).	No s'informa sobre els impactes ambientals derivats dels productes i serveis ni sobre els criteris i la metodologia per determinar quins impactes ambientals són significatius.	N.M.	El transport de productes i serveis de VidaCaixa Grup no té impactes significatius.
EN30	Desglossament per tipus del total de despeses i inversions ambientals.	A	○			N.M.	Informació no material.

INDICADORS DE L'ACOMPLIMENT SOCIAL	Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
------------------------------------	-------	----------	-----------------	---	-------------	----------------------

PRÀCTIQUES LABORALS

LA1	Desglossament del col·lectiu de treballadors per tipus d'ocupació, per contracte i per regió.	C	●	Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA2	Nombre total d'empleats i rotació mitjana d'empleats, desglossats per grups d'edat, sexe i regió.	C	●	Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA3	Beneficis socials per als empleats amb jornada completa, que no s'ofereixen als empleats temporals o de mitja jornada, desglossat per activitat principal.	C	●	Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).			
LA4	Percentatge d'empleats coberts per un conveni col·lectiu.	C	●	Drets col·lectius (pàgina 76).			
LA5	Període(s) mínim(s) de preavís relatiu(s) a canvis organitzatius, incloent-hi si aquestes notificacions són especificades en els convenis col·lectius.	C	●	Pel que fa a canvis organitzatius, VidaCaixa Grup segueix els tràmits establerts en l'Estatut dels Treballadors. Per als canvis que suposin modificacions substancials de les condicions de treball, la companyia compleix els 30 dies de preavís previstos en la legislació vigent.			
LA6	Percentatge del total de treballadors que està representat en comitès de salut i seguretat conjunts de direcció-empleats, establerts per ajudar a controlar i assessorar sobre programes de salut i seguretat a la feina.	A	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA7	Taxes d'absentisme, malalties professionals, dies perduts i nombre de víctimes mortals relacionades amb la feina per regió.	C	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA8	Programes d'educació, formació, assessorament, prevenció i control de riscos que s'apliquin als treballadors, a les seves famílies o als membres de la comunitat en relació amb malalties greus.	C	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA9	Temes de salut i seguretat coberts en acords formals amb sindicats.	A	●	Salut i seguretat a la feina (pàgina 77).			
LA10	Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat, desglossat per categoria d'empleat.	C	●	Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).	No es desglossa per categoria d'empleat.	N.A.	Es valorarà la possibilitat de definir a mitjà termini (2014).

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omisió	Comentaris indicador
LA11	Programes de gestió d'habilitats i de formació contínua que fomentin l'ocupabilitat dels treballadors i que els donin suport en la gestió del final de les seves carreres professionals.	A		Pàgines 76-78.	No s'informa sobre la formació contínua a empleats que els doni suport en la gestió del final de les seves carreres professionals ni tampoc sobre l'oferta de plans de prejubilació a empleats que estan a punt de retirar-se.	N.A.	Es valorarà la possibilitat de definir a mitjà termini (2014).
LA12	Percentatge d'empleats que reben avaluacions regulars de l'acompliment i de desenvolupament professional.	A		Desenvolupament del talent i de les capacitats organitzacionals (pàgines 78-80).			
LA13	Composició dels òrgans de govern corporatiu i plantilla, desglossat per sexe, grup d'edat, pertinença a minories i altres indicadors de diversitat.	C		Aposta per l'ocupació de qualitat i la diversitat (pàgines 67-69).			
LA14	Relació entre el salari base dels homes respecte al de les dones, desglossat per categoria professional.	C		Avantatges i beneficis socials (pàgina 74).			No es reporta aquest indicador per gènere i categoria professional.

DRETS HUMANS

HR1	Percentatge i nombre total d'acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans o que hagin estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50). Totes les inversions de VidaCaixa Grup estan subjectes als principis PRI i, per tant, requereixen el compliment de clàusules vinculades a drets humans.			
HR2	Percentatge dels principals distribuïdors i contractistes que han estat objecte d'anàlisi en matèria de drets humans, i mesures adoptades com a conseqüència.	C				N.A.	Els sistemes d'informació actuals de la companyia no permeten obtenir aquesta informació. Es valorarà la possibilitat d'implantar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini (2014).
HR3	Total d'hores de formació dels empleats sobre polítiques i procediments relacionats amb aquells aspectes dels drets humans rellevants per a les seves activitats, incloent-hi el percentatge d'empleats formats.	A		En los valores y en el Código Ético de VidaCaixa Grupo se contempla la honestidad, el respeto y los derechos humanos de las personas y sus grupos de interés.		N.A.	Només se n'informa qualitativament.
HR4	Nombre total d'incidents de discriminació i mesures adoptades.	C		Durant el 2011 no s'ha produït a VidaCaixa Grup cap incidència per discriminació.			
HR5	Activitats de la companyia en les quals el dret a la llibertat d'associació i d'acollir-se a convenis col·lectius pugui córrer riscos importants, i mesures adoptades per donar suport a aquests drets.	C		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha identificat situacions de risc en aquest sentit.			
HR6	Activitats identificades que comporten un risc potencial d'incidents d'explotació infantil, i mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C		Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
HR7	Operacions identificades com de risc significatiu de ser origen d'episodis de treball forçat o no consentit, i les mesures adoptades per contribuir a la seva eliminació.	C	●	Atès el seu àmbit d'actuació, a VidaCaixa Grup no s'han identificat activitats ni operacions de risc.			
HR8	Percentatge del personal de seguretat que ha estat format en les polítiques o procediments de l'organització en aspectes de drets humans rellevants per a les activitats.	A	●	Tots els vigilants de seguretat que treballen a VidaCaixa Grup són contractats a través d'una empresa que ha certificat que aquestes persones han rebut la formació corresponent.			
HR9	Nombre total d'incidents relacionats amb violacions dels drets dels indígenes i mesures adoptades.	A	○			N.A.	L'activitat d'assegurament i previsió social desenvolupada per VidaCaixa Grup se centra exclusivament en el territori espanyol.

SOCIETAT

SO1	Naturalesa, abast i efectivitat de programes i pràctiques per avaluar i gestionar els impactes de les operacions en les comunitats, incloent-hi entrada, operació i sortida de l'empresa.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html , Gestió del risc (pàgina 47).			
SO2	Percentatge i nombre total d'unitats de negoci analitzades respecte a riscos relacionats amb la corrupció.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html , Gestió del risc (pàgina 47). Totes les unitats de negoci estan subjectes a l'aplicació i acompliment del codi ètic de la companyia.			
SO3	Percentatge d'empleats formats en les polítiques i procediments anticorrupció de l'organització.	C	●	3.2. Ètica empresarial (pàgina 21). Tots els treballadors de VidaCaixa Grup reben formació en matèria anticorrupció a través del Codi Ètic de la companyia.			
SO4	Mesures preses en resposta a incidents de corrupció.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (pàgines 12-13).			
SO5	Posició en les polítiques públiques i participació en el desenvolupament d'aquestes i d'activitats de lobbying.	C	●	VidaCaixa Grup no té una política general definida amb relació a la participació en el desenvolupament de polítiques públiques o activitats de lobbying.			
SO6	Valor total de les aportacions financeres i en espècie a partits polítics o a institucions relacionades, per països.	A	●	Durant el 2011 no s'han produït per part de VidaCaixa Grup aquestes aportacions.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
SO7	Nombre total d'accions per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques i contra la lliure competència, i els seus resultats.	A		Durant el 2011 no s'ha produït a VidaCaixa Grup cap tipus d'acció per causes relacionades amb pràctiques monopolístiques o contra la lliure competència.			
SO8	Valor monetari de sancions i multes significatives i nombre total de sancions no monetàries derivades de l'incompliment de les lleis i regulacions.	C		Durant el 2011 no s'han produït a VidaCaixa Grup sancions, multes ni incompliments significatius.			

RESPONSABILITAT DEL PRODUCTE

PR1	Fases del cicle de vida dels productes i serveis en les quals s'avaluen, per ser millorats si escau, els seus impactes en la salut i seguretat dels clients, i percentatge de categories de productes i serveis significatius subjectes a aquests procediments d'avaluació.	C		Pàgines 27-31, 33-40, 41-42.	Els impactes sobre la seguretat i salut dels productes i serveis no s'avaluen per part de VidaCaixa Grup.	N.A.	Indicador no aplicable, ja que dins de l'activitat de VidaCaixa Grup no es realitzen aquest tipus d'accions / serveis.
PR2	Nombre total d'incidents derivats de l'incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris relatius als impactes dels productes i serveis en la salut i la seguretat durant el seu cicle de vida, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha incorregut en cap incident per aquest motiu, i no s'han derivat sancions, ni preavisos per incompliment de legislació o codis voluntaris en matèria de seguretat i salut de productes i serveis.			
PR3	Tipus d'informació sobre els productes i serveis que són requerits pels procediments en vigor i la normativa, i percentatge de productes i serveis subjectes a aquests requeriments informatius.	C		Comunicació transparent i veraç (pàgina 66).	Només se n'informa qualitativament. No es reporta el percentatge de productes i serveis que compleixen requisits d'informació i etiquetatge.	N.A.	Els sistemes d'informació actuals de la companyia no permeten obtenir aquesta informació. Es valorarà la posibilitat d'implantar eines de càlcul per a aquest indicador a mitjà termini (2014).
PR4	Nombre total d'incompliments de la regulació i dels codis voluntaris relatius a la informació i a l'etiquetatge dels productes i serveis, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut sancions o resolucions contràries ni preavisos per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat per informació de productes.			
PR5	Pràctiques respecte a la satisfacció del client, incloent-hi els resultats dels estudis de satisfacció del client.	A		Clients (pàgines 60-66).			
PR6	Programes de compliment de les lleis o adhesió a estàndards i codis voluntaris esmentats en comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, altres activitats promocionals i els patrocinis.	C		Comunicació transparent i veraç (pàgina 66).			
PR7	Nombre total d'incidents fruit de l'incompliment de les regulacions relatives a les comunicacions de màrqueting, incloent-hi la publicitat, la promoció i el patrocini, distribuïts en funció del tipus de resultat d'aquests incidents.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut cap sanció per incompliment en matèria de publicitat o informació sobre productes.			

		Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omisió	Comentaris indicador
PR8	Nombre total de reclamacions degudament fonamentades en relació amb el respecte a la privacitat i la fuga de dades personals de clients.	A		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut cap reclamació en relació amb el respecte a la privacitat o la fuga de dades personals dels clients (pàgina 64).			
PR9	Cost d'aquelles multes significatives fruit de l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.	C		Durant el 2011, VidaCaixa Grup no ha rebut sancions degudes a l'incompliment de la normativa en relació amb el subministrament i l'ús de productes i serveis de l'organització.			

IMPACTE DEL PRODUCTE I SERVEIS	Tipus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omisió	Comentaris indicador
--------------------------------	-------	----------	-----------------	---	------------	----------------------

Revelacions específiques sobre la gestió en el sector de serveis financers

FS1	Polítiques amb components socials i ambientals aplicats a les línies de negoci.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS2	Procediments per avaluar i protegir les línies de negoci pel que fa a riscos ambientals i socials.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS3	Processos per monitoritzar la implementació i el compliment dels requeriments ambientals i socials inclosos en acords i transaccions amb clients.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS4	Processos per millorar la competència de la plantilla a l'hora d'implementar les polítiques i procediments socials i ambientals aplicables a les línies de negoci.	C		4.5 Gestió sostenible (pàgines 51-81).			
FS5	Interaccions amb clients, inversors i socis pel que fa als riscos i oportunitats en temes socials i de medi ambient.	C		4.4 Gestió prudent i solvent (pàgines 47-50).			

Indicadors de gestió del portafoli de producte

FS6	Desglossament de la cartera per a cada línia de negoci, per regió específica, mida (gran, PIME, microempresa) i sector.	C		VidaCaixa Grupo desarrolla la seva activitat en el mercat espanyol i la pràctica totalitat dels ingressos i gastos són generats en aquest mercat. Els seus mercats servits abarquen prop de 5,9 milions de clients.			
FS7	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici social específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
FS8	Valor monetari dels productes i serveis dissenyats per oferir un benefici mediambiental específic per cada línia de negoci desglossat per objectius.	C		Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			

Indicadors de gestió de processos d'auditoria

FS9	Cobertura i freqüència de les auditories per avaluar la implementació de les polítiques ambientals i socials i els d'avaluació de riscos.	C		Gestió del risc (pàgines 47-48); Gestió de les inversions (pàgines 48-50).	S'informa sobre procediments d'avaluació de riscs.		
-----	---	---	---	---	--	--	--

		Típus	Informat	Pàgines Informe	Si procedeix, indiqui l'àmbit no informat	Raó omissió	Comentaris indicador
Indicadors de gestió de l'exercici de la propietat							
FS10	Percentatge i nombre de companyies en la cartera amb les quals s'ha interactuat en afers socials o mediambientals.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			El 100% de les inversions es gestionen mitjançant criteris ESG.
FS11	Percentatge d'actius subjectes a anàlisi positiva o negativa social o ambiental.	C	●	Gestió de les inversions (pàgines 49-50).			
FS12	Polítiques de vot aplicades relatives a afers socials o ambientals per a entitats sobre les quals l'organització té dret de vot o assessor en el vot.	C	●	Informe Anual de Govern Corporatiu http://www.vidacaixa-seguraadeslas.es/cat/info_corporativa/gobierno_corporativo.html (pàgines 16-17).			
FS13	Accessibilitat en zones de baixa densitat de població o llocs desfavorits.	C	●	Multicanalitat al servei al client (pàgines 45-46; 62).			
FS14	Iniciatives per millorar l'accés dels col·lectius desfavorits als serveis financers.	C	●	Multicanalitat al servei al client (pàgines 45-46; 62).			
FS15	Polítiques per al disseny i la venda de productes i serveis financers, de manera raonable i justa.	C	●	Comunicació transparent i veraç i protecció de dades i de la intimitat dels clients (pàgina 56).			
FS16	Iniciatives per fomentar els coneixements financers per tipus de beneficiari.	C	●	Contribució a la generació d'una cultura a favor de l'estalvi i la previsió (pàgines 50-52).			

PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES (GLOBAL COMPACT)

DRETS HUMANS	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de fomentar i respectar la protecció dels drets humans internacionals, dins del seu àmbit d'influència.	pàg. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
Les empreses s'han d'assegurar que no són còmplices d'abusos de drets humans.	pàg. 21	HR1, HR2, HR3, HR4, HR8
TREBALL	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de defensar la llibertat d'associació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar qualsevol forma de treball forçat i obligatori.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'abolir efectivament el treball infantil.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
Les empreses han d'eliminar la discriminació respecte al treball i l'ocupació.	pàg. 67-80	HR5, HR6, HR7, HR9, LA (1 a 14)
MEDI AMBIENT	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de fomentar un enfocament de precaució davant els reptes mediambientals.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
Les empreses han d'emprendre iniciatives que promoguin una major responsabilitat mediambiental.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
Les empreses han d'impulsar el desenvolupament i la difusió de tecnologies respectuoses amb el medi ambient.	pàg. 56-59	EN (1 a 30)
ANTICORRUPCIÓ	Pàgines Informe	Indicadors GRI
Les empreses han de lluitar contra qualsevol forma de corrupció, incloent-hi el xantatge i el suborn.	pàg. 19	SO (2 a 8)

Informe de Revisió Independent i Declaració GRI



INFORME DE REVISIÓ INDEPENDENT DE L'INFORME ANUAL INTEGRAT 2011

A la Direcció de VidaCaixa Grupo, S.A.:

Abast del treball

Hem realitzat la revisió dels següents aspectes de la informació de Responsabilitat Corporativa continguda en l'Informe Anual Integrat 2011 (en endavant, IAI 2011) de VidaCaixa Grupo, S.A. i el seu Grup de Societats (en endavant, VidaCaixa) per a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2011:

- L'adaptació dels continguts de l'IAI 2011 a les indicacions de la Guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat del Global Reporting Initiative (GRI) versió 3.0 (G3), així com la validació dels indicadors d'acompliment centrals proposats en aquesta Guia i dels corresponents al suplement sobre el Sector de Serveis Financers (descrits en les pàgines 101-109 de l'IAI 2011).
- L'adequació dels continguts de l'IAI 2011 als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emesa per AccountAbility, Institute of Social and Ethical Accountability (en endavant, AA1000APS (2008)).

La preparació de l'IAI 2011, així com el seu contingut, és responsabilitat de la Direcció de VidaCaixa, la qual també és responsable de definir, adaptar i mantenir els sistemes de gestió i control intern dels quals s'obté la informació i els sistemes per a l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008). La nostra responsabilitat és emetre un informe independent basat en els procediments aplicats a la nostra revisió.

Criteris i procediments aplicats per realitzar la verificació

Hem dut a terme el nostre treball de revisió d'acord amb la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emesa per l'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre treballs de revisió d'Informes de Responsabilitat Corporativa emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre treball d'acord amb la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 d'AccountAbility, sota un encàrrec d'assegurament moderat Tipus 2, per a proporcionar un assegurament limitat sobre els indicadors d'acompliment centrals i els continguts en el suplement sobre el Sector de Serveis Financers de la Guia G3 del GRI corresponents a l'any 2011, i l'aplicació dels principis de l'AA1000APS (2008).

El nostre treball de revisió ha consistit en la formulació de preguntes a la Direcció, així com a les diverses unitats de VidaCaixa que han participat en l'elaboració de l'IAI 2011, i en l'aplicació d'alguns procediments analítics i proves de revisió per mostreig, que, amb caràcter general, es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els enfocaments de gestió aplicats i obtenir la informació necessària per la revisió externa.
- Reunions amb el personal de VidaCaixa per conèixer els procediments, sistemes i enfocaments de gestió aplicats en relació amb la consideració i compliment dels principis de l'AA1000APS (2008).
- Anàlisi dels processos per recopilar i validar les dades de Responsabilitat Corporativa presentades a l'IAI 2011.
- Revisió de l'efectivitat dels processos utilitzats per complir amb els principis de l'AA1000APS (2008).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avenida Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España
T: +34 932 532 700 F: +34 934 059 032, www.pwc.com/es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª. Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



- Anàlisi de l'adaptació dels continguts de l'IAI 2011 a les indicacions de la Guia G3 del GRI i als principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la norma AA1000APS (2008), així com la comprovació que els indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers, inclosos a l'IAI 2011, es corresponen amb els recomanats per aquest estàndard, i que s'indiquen tant els no aplicables com els no disponibles.
- Revisió de la informació relativa als enfocaments de gestió aplicats a cada grup d'indicadors.
- Comprovació, mitjançant proves de revisió en base a la selecció d'una mostra, de la informació quantitativa i qualitativa dels indicadors centrals i els indicadors específics del suplement sobre el Sector de Serveis Financers corresponents a l'exercici 2011 inclosos a l'IAI 2011, i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fons d'informació de VidaCaixa.

L'abast d'una revisió és substancialment inferior al d'un treball de seguretat raonable. Per tant, la seguretat proporcionada és també menor. El present informe en cap cas es pot entendre com un informe d'auditoria.

Independència

Hem realitzat el nostre treball d'acord amb les normes d'independència requerides pel *Codi Ètic* de la International Federation of Accountants (IFAC). El treball ha estat realitzat per un equip d'especialistes en sostenibilitat amb àmplia experiència en la revisió d'aquest tipus d'informes.

Conclusió

Com a resultat de la nostra revisió no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació de Responsabilitat Corporativa de l'IAI 2011 de VidaCaixa conté errors significatius o no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb la guia per a l'elaboració de Memòries de Sostenibilitat de GRI versió 3.0 (G3).

Així mateix, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la informació de Responsabilitat Corporativa de l'IAI 2011 de VidaCaixa no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta establerts a la norma AA1000APS (2008). En concret:

- En relació al principi bàsic d'**inclusivitat** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no ha establert un procés d'implicació i participació dels grups d'interès per mitjà del qual la Direcció identifica quins són els seus grups d'interès i comprèn de manera equilibrada i exhaustiva quines són les seves expectatives, així com la manera d'implicar-se amb ells.
- En relació al principi de **rellevància** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'una comprensió equilibrada dels assumptes de sostenibilitat rellevants per a l'organització i els seus grups d'interès.
- En relació al principi de **capacitat de resposta** de l'AA1000APS (2008), no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que la Direcció de VidaCaixa no disposa d'un procés per desenvolupar les respostes apropiades als assumptes rellevants i a les expectatives dels grups d'interès.

Recomanacions

Addicionalment, durant el procés de verificació realitzat, han sorgit algunes observacions i recomanacions relatives a millores en l'aplicació dels principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, que seran presentades a la Direcció de VidaCaixa en un document intern. A continuació, es presenta un resum de les



recomanacions més significatives, les quals no modifiquen les conclusions expressades en el present informe.

Inclusivitat

El diàleg amb els grups d'interès forma part de l'estratègia de VidaCaixa, i es realitza mitjançant els diferents canals de comunicació dels quals disposa. Existeixen tres subcomitès consultius en els quals estan representats els empleats, els clients, la societat i el medi ambient. En 2011, i a causa de la reorganització del grup, aquests subcomitès no han estat operatius. Es recomana reprendre aquestes reunions i ampliar l'anàlisi de prioritats de manera que incorpori, amb el mateix nivell de profunditat, tots els grups d'interès rellevants.

Rellevància

VidaCaixa avalua la materialitat i rellevància dels assumptes de Responsabilitat Corporativa en base a consultes als principals grups d'interès, tant interns com externs. Es recomana consolidar un procediment que garanteixi una adequada cobertura de tots els aspectes relacionats amb la Responsabilitat Corporativa del grup i que permeti establir una metodologia d'avaluació.

Capacitat de resposta

El diàleg amb els grups d'interès es complementa amb el Comitè de Responsabilitat Corporativa, el qual vetlla perquè les expectatives dels mateixos siguin gestionades de forma eficient. Es recomana involucrar de forma més activa aquest Comitè en la presa de decisions en matèria de Responsabilitat Corporativa del Grup, així com desenvolupar un Pla Director de Responsabilitat Corporativa que prioritzi les respostes a les expectatives dels diferents grups d'interès.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Mª Luz Castilla
Director
29 de juny de 2012



Declaració de Control del Nivell d'Aplicació de GRI

Amb aquesta carta, GRI declara que VidaCaixa Grupo ha presentat la seva memòria "2011 Informe Anual Integrat" als Serveis de GRI, els quals han conclòs que la memòria compleix els requisits del Nivell d'Aplicació A+.

Els Nivells d'Aplicació de GRI expressen la mesura en què s'ha utilitzat el contingut de la Guia G3 en l'elaboració de la memòria de sostenibilitat presentada. El Control confirma que la memòria ha presentat el conjunt i el nombre de continguts que s'exigeixen per a l'esmentat Nivell d'Aplicació i que en l'Índex de Continguts de GRI figura una representació vàlida dels continguts exigits, de conformitat amb allò que descriu la Guia G3 de GRI.

Els Nivells d'Aplicació no manifesten cap opinió sobre l'acompliment de sostenibilitat de l'organització que ha dut a terme la memòria ni sobre la qualitat de la seva informació.

Amsterdam, 29 juny 2012

Nelmara Arbex
Sotsdirectora Executiva
Global Reporting Initiative



S'ha afegit el signe "+" al Nivell d'Aplicació perquè VidaCaixa Grupo ha sol·licitat la verificació externa de (part de) la seva memòria. GRI accepta el bon judici de l'organització que ha elaborat la memòria en l'elecció de l'entitat verificadora i en la decisió sobre l'abast de la verificació.

Global Reporting Initiative (GRI) és una organització que treballa en xarxa, i que ha promogut el desenvolupament del marc per a l'elaboració de memòries de sostenibilitat més utilitzat al món i continua millorant-la i promovent la seva aplicació a escala mundial. La Guia de GRI va establir els principis i indicadors que poden fer servir les organitzacions per mesurar i donar raó del seu acompliment econòmic, mediambiental i social. www.globalreporting.org

Descàrrec de responsabilitat: En els casos en què la memòria de sostenibilitat en qüestió contingui enllaços externs, incloent-hi els que remeten a material audiovisual, aquest certificat només és aplicable al material presentat a GRI en el moment del Control, en data 27 juny 2012. GRI exclou explícitament l'aplicació del present certificat a qualsevol canvi introduït posteriorment en aquest material.

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

Responsabilidad Corporativa

Marc Puig Ramos
Director de Desenvolupament Corporatiu i Qualitat
Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona
Telèfon: 93 227 88 50 / Fax: 93 298 90 08

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

Altres publicacions:

Informe Anual VidaCaixa Grup 2010
Informe de Responsabilitat Corporativa VidaCaixa Grup 2010

VidaCaixa Grup, S.A.U

Domicili Social: Juan Gris, 20-26 – 08014 Barcelona, Espanya
Número d'identificació fiscal: A 60196946
Telèfon: (34) 93 227 87 00
Fax: (34) 93 298 90 05
Adreça a Internet: www.vidacaixa.com

