



2

## Presentación de VidaCaixa Grupo

La actividad aseguradora y de previsión forma parte de "la Caixa" desde su fundación, hace más de 100 años. VidaCaixa Grupo ha tomado el testigo de "la Caixa" y desarrolla esta actividad en el mercado español.

## 2.1

# Datos más relevantes

	2010	2011	Variación (%)
<b>CUOTA DE MERCADO (en porcentaje)</b>			
Seguros de vida-ahorro (provisiones)	14,8	17,4	2,6
Seguros de vida-riesgo (primas)	10,1	10,8	0,7
Planes de pensiones (derechos consolidados)	16,2	16,3	0,1
Previsión social complementaria (provisiones)	15,7	16,7	1,0
<b>PRINCIPALES CIFRAS DE NEGOCIO</b>			
Primas y aportaciones (millones de euros)	5.245	6.502	23,9
Seguros de vida-ahorro	3.323	4.646	39,8
Seguros de vida-riesgo	401	423	5,4
Planes de pensiones	1.521	1.433	-5,8
Ahorro gestionado (millones de euros)	33.297	40.028	20,2
Resultado neto consolidado sin extraordinarios (millones de euros)	249	280	12,1
Exceso de solvencia sobre mínimo legal exigido (en porcentaje)	182	187	5
ROE recurrente (resultado atribuido recurrente / fondos propios medios) (en porcentaje)	20,8	15,3	-5,5
Ratio de eficiencia (gastos de explotación / margen) (en porcentaje)	14,6	14,4	-0,2
Rating medio de la cartera de inversiones	A+	A+	—
<b>ACTIVIDAD COMERCIAL</b>			
Clientes	2.901.633	2.943.572	1,4
Nivel de satisfacción global (en porcentaje):			
Seguros de riesgo y ahorro colectivos	94,9	95,4	0,5
Planes de pensiones colectivos	95,8	94,4	-1,4
<b>PLANTILLA</b>			
Empleados	805	864	7,3
Rotación en servicios centrales (en porcentaje)	0,9	1,0	0,1
Mujeres sobre total plantilla (en porcentaje)	63	62	-1,0
Mujeres en el equipo directivo (en porcentaje)	28	33	5,0
<b>SOSTENIBILIDAD</b>			
Cartera de inversiones gestionada con criterios ASG (en porcentaje)	100	100	=
Consumo de energía por empleado (en GJ)	4,2	4,9	16,7
Consumo de papel por empleado (en kg)	32	31	-3,1
Actividades de Retorn	16	18	12,5

# VidaCaixa Grupo

En 2011, con la reorganización de “la Caixa”, VidaCaixa Grupo se integró en el Grupo CaixaBank, el instrumento bancario de la entidad, complementando de esta manera su catálogo de productos y servicios financieros, a través de una amplia oferta con soluciones personalizadas en el negocio asegurador de vida y pensiones, para sus clientes particulares, pymes y autónomos y grandes empresas, a través de una estrategia de distribución bancoaseguradora y multicanal.

VidaCaixa Grupo es líder del sector en el negocio de previsión social complementaria, que aglutina los seguros de vida y los planes de pensiones, con una cuota de mercado del 16,7%.

En línea con los principios y la estrategia de CaixaBank, VidaCaixa Grupo asume el compromiso con las personas y con el entorno, con el objetivo de crear valor compartido para la entidad y sus grupos de interés -empleados, clientes, accionista, sociedad, medio ambiente-.

Para ello, VidaCaixa Grupo estructura su compromiso con sus diferentes grupos de interés sobre la base de sus valores corporativos, que fueron definidos en 2006: confianza, calidad y dinamismo, valores que están integrados en la gestión de la compañía.

Estos valores constituyen la identidad del Grupo y a través de ellos se crean día a día los vínculos de relación con los grupos de interés.

Los valores de VidaCaixa Grupo impregnan la gestión de la compañía y dan contenido a la transparencia y buenas prácticas que presiden el gobierno corporativo, garantizando comportamientos eficientes, responsables y sostenibles, desde el punto de vista económico, ambiental y social.

El modelo de gestión de VidaCaixa Grupo tiene como guía la definición de Responsabilidad Corporativa realizada por la Comisión Europea, en la que las empresas son responsables de su impacto en la sociedad. De acuerdo con esta definición, las empresas deben contar con un proceso de integración de los aspectos sociales, medioambientales, éticos y humanos en sus operaciones de negocio y en su estrategia, en estrecha colaboración con sus grupos de interés y con los objetivos de:

- Maximizar la creación de valor compartido.
- Identificar, prevenir y mitigar posibles impactos adversos.

Para mayor detalle, ver Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding 2008 . [http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/pdf/informeannual/2008/rc/informe\\_rc\\_2008\\_cast.pdf](http://www.vidacaixa-segurcaixaadeslas.es/cas/pdf/informeannual/2008/rc/informe_rc_2008_cast.pdf)



## Valores de VidaCaixa Grupo

**CaixaBank es el accionista único de VidaCaixa Grupo**

**En 2011 se cerró el acuerdo entre CaixaBank y Mutua Madrileña para la adquisición, por parte de esta última del 50% de SegurCaixa Adeslas**

VidaCaixa Grupo –anteriormente denominado SegurCaixa Holding y CaiFor– inició su actividad en diciembre de 1992.

El 11 de julio de 2007, Criteria CaixaCorp, S.A. pasó a poseer el 100%. En febrero de 2009, y en respuesta a la nueva estructura accionarial, CaiFor cambió su denominación social por SegurCaixa Holding.

El 7 de junio de 2010, Criteria CaixaCorp, S.A. adquirió, a través de SegurCaixa, el 99,77% del capital social de la Compañía de Seguros Adeslas, primera compañía aseguradora en el sector de seguros de salud español. Con esta operación, el Grupo se situó como referente indiscutible en el sector español de seguros de vida y de salud.

A finales de diciembre de 2010, SegurCaixa Holding cambió su denominación social por VidaCaixa Grupo, S.A.

En julio de 2011, como resultado de la reorganización de “la Caixa” se produce el nacimiento de CaixaBank, entidad bancaria a través de la cual “la Caixa” ejerce su actividad financiera desplegando su modelo bancoasegurador y convirtiéndose en el accionista único de VidaCaixa Grupo.

Por último, a mediados de julio de 2011, se cerró el acuerdo entre CaixaBank y Mutua Madrileña para la adquisición por parte de ésta del 50% de SegurCaixa Adeslas, la compañía de seguros no-vida de VidaCaixa Grupo que incluye el negocio de salud proveniente de Adeslas. Tras este acuerdo, Mutua Madrileña se convierte en accionista de control de SegurCaixa Adeslas con el 50%, VidaCaixa Grupo mantiene el 49,92% y el 0,08% restante se encuentra en manos de accionistas minoritarios.

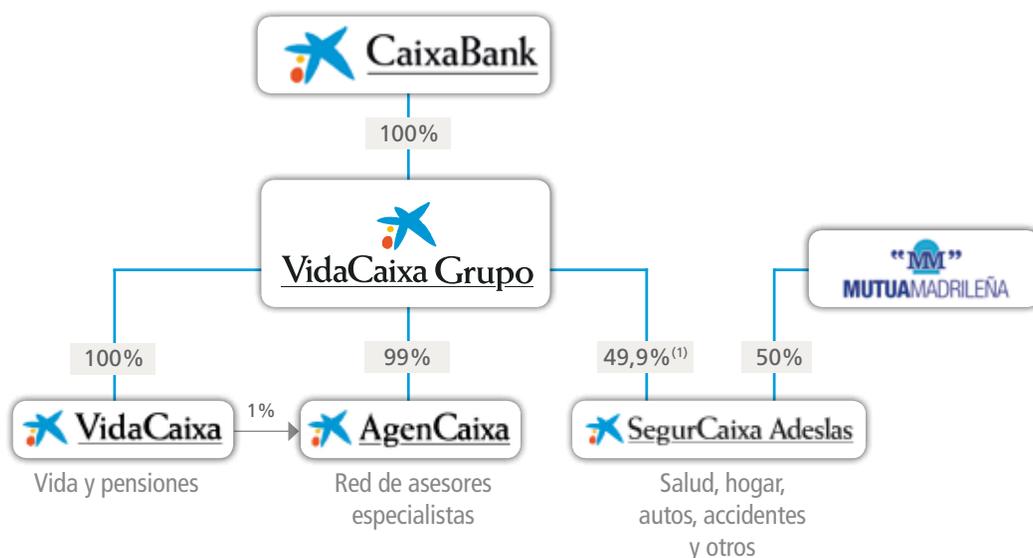


## 2.3

# Estructura accionarial

VidaCaixa Grupo nació con la vocación de ofrecer el mejor servicio asegurador en España. Para ello, el Grupo desarrolla su actividad a

través de las sociedades VidaCaixa y AgenCaixa y participa como accionista relevante en el capital de SegurCaixa Adeslas.



(1) Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

<b>Sociedad holding</b>	VidaCaixa Grupo, S.A.U. NIF A 60196946 <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>
<b>Compañía de seguros de vida y planes de pensiones</b>	VidaCaixa, S.A. de Seguros Generales y Reaseguros NIF A 58333261 <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>
<b>Red de asesores especializados en pymes</b>	AgenciaCaixa, S.A., Agencia de Seguros NIF A 78662319 <a href="http://www.agenciaixa.com">www.agenciaixa.com</a>
<b>Servicios comunes</b>	Grupo Asegurador de "la Caixa", A.I.E. NIF V 58263831
<b>Datos de contacto Sede social</b>	Juan Gris, 20-26 08014 Barcelona Tel. 93 227 87 00 Fax 93 298 90 05
<b>Servicio de atención telefónica y web</b>	Teléfono de consulta e información para clientes: 902 10 15 15 Teléfono de consulta para oficinas de "la Caixa": 902 20 11 11 Web corporativa: <a href="http://www.vidacaixa.com">www.vidacaixa.com</a>

**En el 2011 CaixaBank ha consolidado sus fortalezas financieras**

## CaixaBank

VidaCaixa Grupo es el grupo asegurador de CaixaBank, el banco cotizado a través del cual Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa", ejerce su actividad financiera.

CaixaBank es un grupo financiero integrado con negocio bancario, actividad aseguradora e inversiones en bancos internacionales, así como participación en compañías líderes de su sector. La Entidad es líder en la mayoría de los segmentos de banca minorista en el mercado español y apuesta por el crecimiento, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

El Grupo trabaja para ofrecer el mejor y más completo servicio al mayor número posible de clientes y para fomentar el ahorro y la inversión. Asimismo, comparte con "la Caixa", su accionista de referencia, el compromiso con las personas y el entorno, con la voluntad de crear valor para sus accionistas y de realizar una decidida aportación a la sociedad en general.

CaixaBank está presente en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: Dow Jones Sustainability Index (DJSI), FTSE4Good y Advanced Sustainable Performance Index (ASPI).

En 2011, CaixaBank inició el despliegue de su Plan Estratégico 2011-2014, en línea con el Plan Estratégico del Grupo "la Caixa" para el mismo período. Bajo el lema «Marcar la diferencia», tiene como objetivos consolidar el liderazgo en banca minorista en España, diversificar el negocio, profundizar en la internacionalización y mantener el compromiso con el tejido empresarial y con la sociedad, así como consolidar el reconocimiento y la confianza de los inversores, ofreciéndoles unas buenas perspectivas y una atractiva remuneración.

El 1 de julio de 2011 culminó la Reorganización del Grupo "la Caixa", con la creación y salida a bolsa de CaixaBank. El primer año de su desarrollo, y a pesar de la elevada incertidumbre y volatilidad del entorno económico y financiero, CaixaBank ha conseguido unos resultados sólidos, consolidando el liderazgo en banca minorista, en solvencia y en liquidez, gracias al esfuerzo de los más de 26.000 empleados de la Entidad, a la gestión activa de los riesgos y al continuado esfuerzo en innovación.

En 2011, CaixaBank ha mantenido una intensa actividad centrada en consolidar la vinculación con sus cerca de 10,4 millones de clientes, prestando un servicio de calidad, innovador y adaptado a sus necesidades. La gran fortaleza comercial de CaixaBank ha permitido aumentar de forma sostenida las cuotas de mercado



## CaixaBank cuenta con la red bancaria más extensa del sistema financiero español, con 5.196 oficinas

de los principales productos y servicios financieros (nóminas y pensiones domiciliadas, autónomos y comercios). El objetivo es reforzar el liderazgo de CaixaBank en banca de particulares, complementado con una oferta especializada dirigida a los distintos segmentos de negocio: banca de empresas, banca corporativa, banca de pymes, banca de inversión, banca personal y banca privada.

El volumen de negocio a 31 de diciembre de 2011 alcanzó los 427.252 millones de euros, 241.203 millones los recursos de clientes gestionados y 186.049 millones los créditos a la clientela, lo que pone de manifiesto el compromiso de Grupo CaixaBank de apoyar los proyectos personales y empresariales de sus clientes. CaixaBank mantiene el liderazgo en banca minorista en España, con una cuota de penetración del 21% en clientes particulares y del 34% en pymes.

La entidad cuenta con la red más extensa del sistema financiero español, con 5.196 oficinas, 8.011 cajeros y el liderazgo en banca online (con 6,9 millones de clientes a través de Línea Abierta), banca móvil (con 2,3 millones de clientes) y banca electrónica (con 10,5 millones de tarjetas).

CaixaBank ha reforzado su Core Capital en Basilea II, que se situó en el 12,5% a 31 de diciembre de 2011, frente al 8,9% a 31 de diciembre de 2010, consolidado su fortaleza financiera, diferencial en el sector financiero español.

La posición de liderazgo en solvencia, se complementa con unos excelentes niveles de liquidez, que alcanzó en 2011 los 20.948 millones de euros (7,7% de los activos totales), en su práctica totalidad de disponibilidad inmediata. La gestión de la liquidez es un elemento clave en la estrategia de CaixaBank, que permite reducir la dependencia de los mercados mayoristas y proporciona una importante estabilidad, a la vez que evidencia el gran sentido de anticipación del Grupo y la activa gestión de las fuentes de financiación.

La calidad del activo destaca en el conjunto del sector y se caracteriza por una prudente política de concesión, el elevado valor de las garantías y la diversificación. Así, la ratio de morosidad se situó en el 4,90% gracias a la exigente gestión del riesgo y a una muy intensa actividad de recobro, y mantiene un diferencial muy positivo frente al 7,84% de media del sector financiero en diciembre de 2011. La ratio de cobertura se situó al cierre de 2011 en el 60% (el 137% considerando las garantías hipotecarias). A 31 de diciembre de

2011, las provisiones para insolvencias constituidas se situaban en los 5.745 millones de euros, 3.910 millones de euros de fondos específicos y 1.835 millones de euros de fondo genérico. Estas elevadas coberturas han permitido afrontar los exigentes requerimientos de provisiones establecidas en las medidas de saneamiento del sistema financiero, aprobadas por el Gobierno español en los primeros meses del 2012.

## Gran capacidad de generación de resultados

En cuanto a los resultados obtenidos, el balance de la intensa actividad comercial y de una estricta gestión de riesgo han permitido a CaixaBank alcanzar un sólido resultado recurrente neto atribuido al Grupo en 2011 de 1.185 millones de euros, un 12,8% menos respecto el 2010.

La gestión activa de los márgenes e ingresos por comisiones de las operaciones, la buena evolución de los ingresos recurrentes de las participaciones y la reducción de los costes, fruto de una estricta política de contención y racionalización, han permitido alcanzar un margen de explotación recurrente de 3.040 millones, una ratio de eficiencia del 51,5%, y el registro de fuertes dotaciones, que garantizan la calidad del balance.

También se han generado unas plusvalías netas de 907 millones de euros y se han registrado saneamientos extraordinarios netos por un total de 1.039 millones de euros, para incrementar la solidez del balance. Así, el resultado neto atribuido al Grupo CaixaBank ha alcanzado los 1.053 millones de euros, un 13,1% menos respecto el 2010.

## Una entidad comprometida

De forma coherente a su compromiso social, la Entidad ha continuado trabajando en 2011 para favorecer la inclusión financiera y dar apoyo a los emprendedores. Así, a través de MicroBank, su banco social, ha formalizado 34.307 microcréditos por un importe total de 217,9 millones de euros. Desde su creación, hace 5 años, MicroBank ha concedido 128.203 préstamos, por un valor de 806 millones de euros, destinados a la financiación de diferentes tipos de proyectos, contribuyendo a la creación o consolidación de más de 42.000 puestos de trabajo.

Asimismo, CaixaBank colabora con la Obra Social "la Caixa", la entidad que canaliza la

**CaixaBank se mantiene fiel a los valores de "la Caixa" de liderazgo, confianza y compromiso social para afrontar los retos futuros**

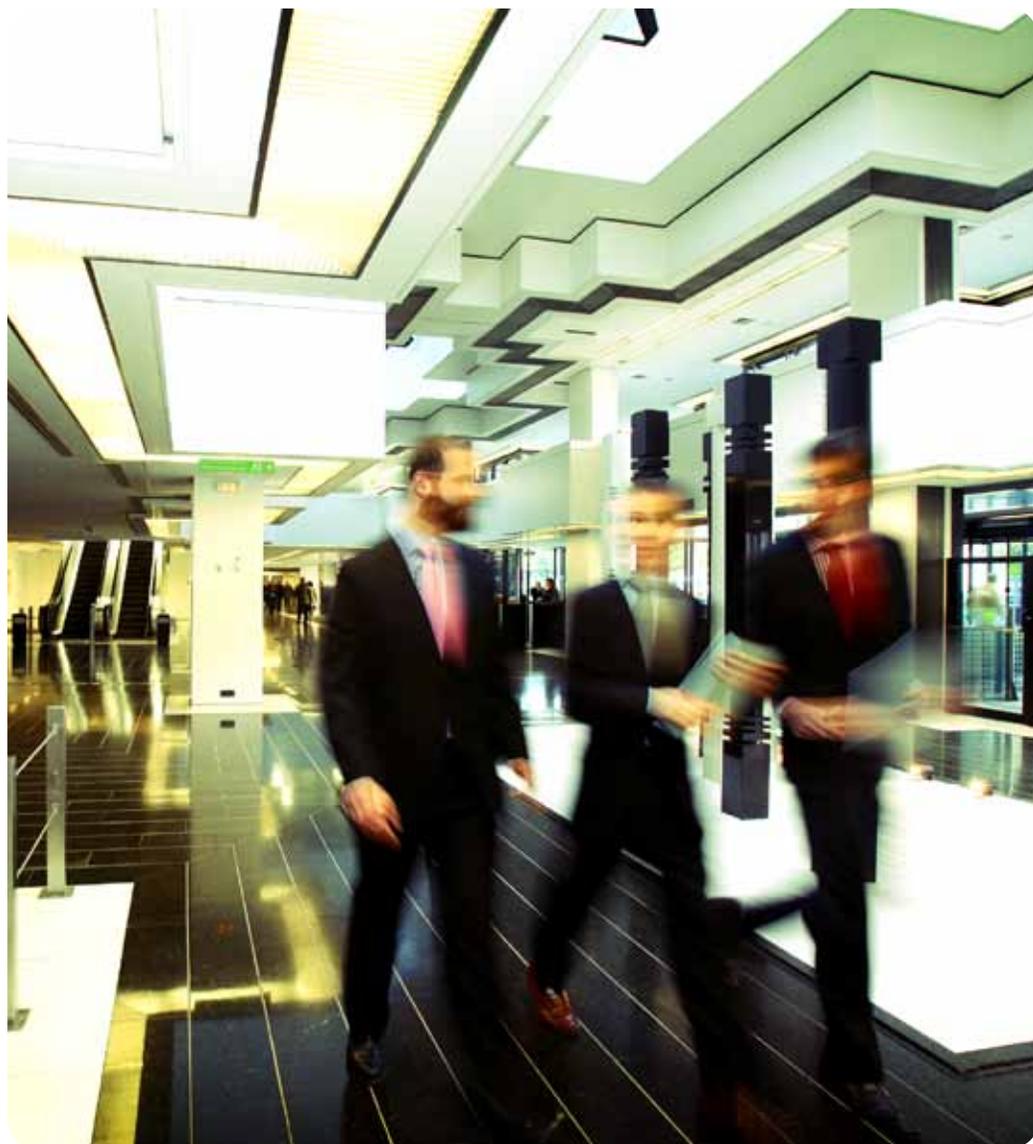
acción social del Grupo "la Caixa", en la difusión de sus programas y actividades, poniendo a su disposición su amplia red de oficinas. En 2012, el presupuesto de la Obra Social se mantendrá en 500 millones de euros, la misma dotación de los últimos 4 años. Esta cantidad sitúa a la Obra Social "la Caixa" como la primera fundación privada de España y una de las más importantes del mundo.

Un año más, la prioridad será la atención a las principales necesidades de los ciudadanos con el desarrollo de programas sociales y asistenciales, a los que se dedicará el 66,3% del presupuesto (331,5 millones de euros). El apartado cultural acaparará el 13,8% de la inversión (69 millones); los programas de Ciencia, Investigación y Medio ambiente supondrán el 13,5% (67,6 millones) y el apoyo a la educación y formación, el 6,4% (31,9 millones) de euros.

## Retos de futuro

En línea con los objetivos de crecimiento del Plan Estratégico 2011-2014, se sitúa el Acuerdo de Integración alcanzado con Banca Cívica en marzo de 2012, formando así el primer grupo financiero en España, con unos activos de 342.000 millones de euros, más de 14 millones de clientes y una cuota de mercado media en España en depósitos del 14,0%, en crédito a la clientela del 13,4% y del 10,5% en total de activos.

CaixaBank, con una gestión diferenciada e innovadora, tiene como principal objetivo generar valor para la Sociedad y el resto de grupos de interés. De esta forma, se mantiene fiel a los valores del Grupo "la Caixa" de liderazgo, confianza y compromiso social, que le permiten afrontar los retos del futuro.



# Modelo de negocio

VidaCaixa Grupo ofrece una amplia oferta de productos en los negocios de seguros de vida -vida-ahorro y vida-riesgo- y planes de pensiones de forma diferenciada para los segmentos de particulares, pymes y autónomos, grandes empresas y para los clientes de banca personal y privada de CaixaBank.

Para ello, desarrolla una estrategia comercial bancoaseguradora, a través de la red de oficinas de CaixaBank, que se complementa con múltiples canales presenciales -gestores comerciales de AgenCaixa, mediadores y consultores de VidaCaixa Previsión Social- y canales directos -teléfono e internet-.

## Actividad desarrollada por las entidades de VidaCaixa Grupo

### VidaCaixa

En el ámbito de los clientes particulares, VidaCaixa comercializa por un lado, seguros de vida-riesgo vinculados o no a préstamos bancarios, un ramo en el que cuenta con más de un millón de clientes, por otro, la compañía dispone de un amplio abanico de productos de ahorro compuesto por los seguros de vida y los planes de pensiones. Entre los primeros, se encuentran los seguros de rentas vitalicias o temporales, los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), los capitales diferidos, o los planes de previsión asegurados (PPA).

Asimismo, para el segmento de clientes de pymes y autónomos VidaCaixa pone a su disposición una oferta específica de productos de seguros de vida y planes de pensiones que ha permitido alcanzar más de 100.000 clientes y consolidar un crecimiento positivo a lo largo de los últimos años.

En el segmento de grandes empresas y colectivos, VidaCaixa opera bajo la marca VidaCaixa Previsión Social, ofreciendo una amplia gama de soluciones a medida en seguros de vida-riesgo, vida-ahorro y planes de pensiones, en función de las condiciones particulares de cada gran colectivo.

En 2011, 2,9 millones de clientes particulares y más de 50.000 empresas y colectivos tenían suscritos planes de pensiones y seguros de la compañía.

La compañía basa su modelo de negocio en la calidad técnica de las soluciones ofrecidas, la exhaustividad de la gama y la confianza generada con sus clientes a los que ofrecen protección y rentabilidad para sus ahorros a largo plazo e incluso vitalicio.

La estrategia bancoaseguradora del grupo se basa en los siguientes pilares:



## AgenCaixa

AgenCaixa es la empresa del Grupo que integra a los gestores comerciales, que desarrollan su actividad en una red de oficinas propias, asesoran a los clientes y comercializan los productos y servicios de VidaCaixa y también de SegurCaixa Adeslas, especialmente en el ámbito de los trabajadores autónomos, microempresas y pymes.

## SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas lidera el mercado de seguros de salud en España y destaca además su buena posición en seguros de hogar, autos y su renovada oferta de productos para pymes y autónomos.

VidaCaixa participa de los beneficios de SegurCaixa Adeslas a través de la consolidación del dividendo, atendiendo a la situación accionarial de la compañía. Más allá de esta participación en beneficios, el presente informe no detalla la actividad de esta compañía.

Para mayor detalle sobre SegurCaixa Adeslas, puede consultar el informe anual integrado de la compañía en [www.segurcaixaadeslas.es](http://www.segurcaixaadeslas.es)

## 2.5

# Líneas estratégicas

**La nueva visión de VidaCaixa Grupo: "Ser la compañía líder y de referencia en el mercado español de "retirement"<sup>(1)</sup> y aseguramiento de la vida de las personas"**

Tras la operación de venta de SegurCaixa Adeslas a Mutua Madrileña se ha definido un nuevo plan estratégico para VidaCaixa Grupo, que responde a la realidad societaria y del entorno actual.

Así, el plan estratégico de VidaCaixa Grupo 2012-2014 apuesta por el liderazgo en el mercado español del "retirement"<sup>(1)</sup> y el aseguramiento de vida, y se sintetiza en cuatro ejes:

1. Reenfoque en el negocio de vida y pensiones
2. Reforzar el foco en el canal bancaseguros
3. Explotar la actual oferta de productos
4. Explorar e impulsar otras oportunidades de negocio y del entorno que ofrece la coyuntura de mercado actual

Estos ejes se han concretado en una serie de iniciativas estratégicas de las que se desprenden todos los proyectos a impulsar y configuran la hoja de ruta de VidaCaixa Grupo para los siguientes años.

Asimismo, para gestionar y transmitir la estrategia de VidaCaixa Grupo a los empleados, se continúa aplicando desde hace 12 años el Cuadro de Mando Integral, a través del cual se consigue evaluar los resultados del Grupo y de las diferentes unidades organizativas hasta el nivel departamental y el Cuadro de Mando Personal, que evalúa los resultados a nivel individual.

A través de ambas herramientas, se ha llegado a establecer:

- 22 objetivos estratégicos
- 59 objetivos generales
- 485 objetivos específicos
- 3.710 objetivos personales

**(1) Retirement es el conjunto de acciones que conllevan que los clientes puedan generar una situación de confort en el momento de la jubilación, tanto a través de un patrimonio que da cobertura de ingresos para la jubilación como a través de los servicios complementarios a la misma, todo ello, vehiculado a través de CaixaBank.**