



3

Evolución de las sociedades del Grupo

3.1

Evolución del Grupo

En 2010 VidaCaixa Grupo ha consolidado su posición de líder en el mercado de previsión social complementaria, con una cuota de mercado del 15,1%

VidaCaixa Grupo ha obtenido un beneficio neto de 249 millones de euros en 2010, lo que supone un 19,5% más que en 2009, a pesar del menor crecimiento de la economía en 2010.

Este crecimiento también se ha consolidado en el volumen de primas de seguros y aportaciones a planes de pensiones, con un volumen comercializado de 6.138 millones de euros, lo que representa un 24% más respecto a 2009 y un 8,8% en términos de crecimiento homogéneo, es decir, si se considera la actividad generada por Adeslas tanto en 2009 como en todo el año 2010.

Respecto al volumen de recursos gestionados en seguros de vida y planes de pensiones, se ha experimentado un crecimiento del 8,1% respecto a 2009, alcanzando los 33.297 millones de euros, lo que ha permitido a VidaCaixa Grupo consolidar su posición de líder en el mercado de previsión social complementaria de nuestro país, con una cuota de mercado del 15,1%.

VidaCaixa Grupo: Principales Magnitudes

en millones de euros	2009	2010	% Var. 10/09
Primas y Aportaciones			
Vida-Riesgo y Accidentes	417,1	430,4	3%
Multirriesgos	166,1	203,2	22%
Salud	37,1	839,0	2.161%
Autos	88,0	129,5	47%
Subtotal Riesgo (Individual + Empresas)	708,3	1.602,1	126%
Seguros de Vida-Ahorro	2.541,4	3.014,5	19%
Planes de Pensiones	1.702,1	1.521,1	-11%
Subtotal Ahorro (Individual + Empresas)	4.243,5	4.535,6	7%
Total Riesgo y Ahorro (Individual + Empresas)	4.951,8	6.137,7	24%
RRGG			
Seguros de Vida	17.231,5	19.134,1	11%
Otros Seguros	236,6	619,9	163%
Planes de Pensiones y EPSV	13.584,1	14.163,2	4%
Total Rec. Gest. de Clientes (Individual + Empresas)	31.051,2	33.917,3	9%
Clientes Individuales	3.407.035	5.857.125	72%
Resultado Neto Consolidado VidaCaixa Grupo	208,5	249,2	19%



A lo largo del año VidaCaixa Grupo prácticamente ha alcanzado los seis millones de clientes, 2,45 millones más que en 2009

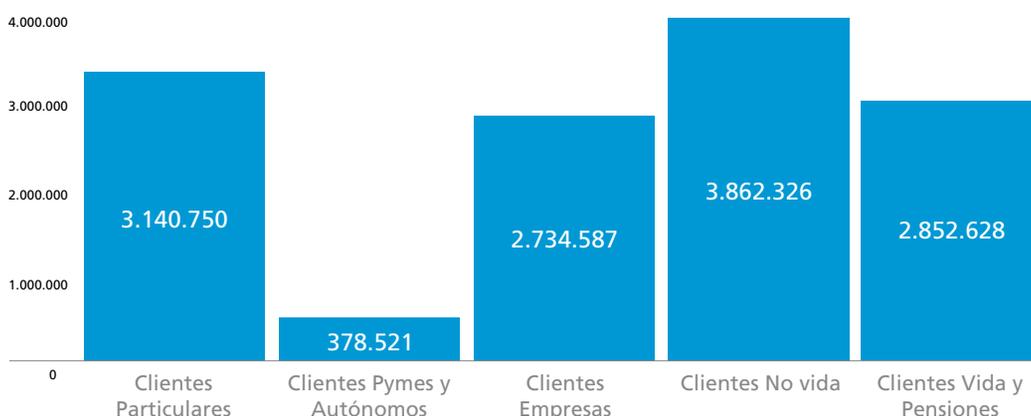
La evolución de las diferentes líneas de negocio es positiva en todos los segmentos de ahorro y de riesgo.

En el ramo de ahorro, incluyendo planes de pensiones, el volumen de primas y aportaciones ha experimentado un incremento del 6,9% respecto a 2009, lo que ha supuesto un total de 4.535,6 millones de euros y un volumen total de recursos gestionados de 33.917 millones de euros, cifra que supone un 9,2% más que en 2009. Este crecimiento es consecuencia de que, a las excelentes condiciones financiero-fiscales de estos productos y a la favorable situación de las curvas de tipo de interés a largo plazo, se les une la amplia oferta comercializada por VidaCaixa Grupo.

Esta favorable evolución de todos los ramos durante el ejercicio ha quedado demostrada también en el aumento del número de clientes, que ha alcanzado prácticamente los seis millones, 2,45 millones más que en 2009, lo que significa un crecimiento del 72% con respecto a 2009, y un 9,5% de incremento en términos de crecimiento homogéneo.

En 2010, VidaCaixa Grupo ha comercializado 6.138 millones de euros en primas de seguros y aportaciones a planes de pensiones. Dicho volumen supone un incremento del 24,0% respecto a 2009 y recoge el negocio generado por Adeslas desde junio de 2010, fecha en la que la compañía de seguros de salud fue adquirida e incorporada al Grupo. En una visión homogénea, es decir, considerando la actividad generada por Adeslas tanto en 2009 como en todo 2010, el crecimiento sería del 8,8%.

Cientes de VidaCaixa Grupo: Asegurados y Partícipes



Cientes totales 2010

Asegurados y partícipes 5.857.125

Cientes nuevos 2.450.090 (+72%)

cifras netas de duplicidades



Tomás Muniesa, Consejero Delegado de VidaCaixa Grupo durante la reunión de directivos.

Claves del crecimiento de VidaCaixa Grupo en 2010

VidaCaixa ha consolidado su liderazgo en previsión social complementaria, como consecuencia de una gestión solvente, responsable y prudente del negocio, que ha permitido un crecimiento generalizado en todos los ramos en los que está presente.

Asimismo, VidaCaixa ha alcanzado el liderazgo en el ramo de salud, como consecuencia de la integración de Adeslas, copando el 76% del crecimiento del mercado en 2010.

Entre los factores que han posibilitado el crecimiento del Grupo destacan:

- Excelentes ratios de gestión y elevada solvencia.
- La adopción de un modelo de multicanalidad completo.
- Consolidación del nuevo modelo de AgenCaixa.
- Desarrollo de nuevos ramos, como el multirriesgo industrial, y nuevos segmentos, como el de banca personal.
- Potenciación del desarrollo profesional de la plantilla con nuevas oportunidades para la mejora profesional, junto con una decidida apuesta por la formación.



Mario Berenguer, Tomás Muniesa y Javier Murillo en la rueda de prensa de presentación de resultados.

3.2

VidaCaixa

VidaCaixa es la compañía líder en previsión social complementaria de nuestro país, que comercializa seguros de vida y planes de pensiones, tanto para clientes individuales como para colectivos. En 2010, VidaCaixa ha gestionado más de 33.000 millones de euros.

En cuanto a planes de pensiones individuales, se han captado 1.200 millones de euros, el 44% de los cuales proviene de las exitosas emisiones de productos con rentabilidad garantizada.

Un año más, VidaCaixa ha mantenido su primera posición en seguros de vida-ahorro, en términos de ahorro gestionado, con una cuota de mercado del 14,8%, lo que significa un avance de un punto sobre la cuota de 2009, y la segunda posición en planes de pensiones con una cuota de mercado del 15,8%, frente al 15,6% en 2009.

Clientes de VidaCaixa por ramos de productos	2009	2010	% Var. 09/10
Seguros de Vida-Riesgo	1.572.608	1.526.200	-3%
Seguros de Accidentes y Otros	381.299	535.157	40%
Fondos de Pensiones	1.176.773	1.222.300	4%
Seguros de Salud	143.363	2.568.302	216%
Seguros del Automóvil	151.516	221.228	46%
Seguros del Hogar y Comercios	684.593	740.722	8%
Seguros de Vida-Ahorro	693.912	704.388	2%

“VidaCaixa ha gestionado más de 33.000 millones de euros, convirtiéndose así en la compañía del Grupo líder del mercado, especializada en previsión social complementaria”

Seguros de Vida-Ahorro Individuales

En seguros de Vida-Ahorro individuales, el volumen total de primas se ha incrementado un 40% con respecto a 2009

Los seguros de Vida-Ahorro individuales, el volumen de primas se ha incrementado un 40% con respecto a 2009, hasta los 2.452 millones de euros. Esta evolución se debe a varios factores: en primer lugar, gracias a la labor comercial y la calidad de los productos y servicios de VidaCaixa y, en segundo lugar, como consecuencia de la captura de oportunidades derivadas del entorno favorable en las curvas de tipo de interés, tanto a corto como a largo plazo.

Dentro de este ramo cabe destacar el buen comportamiento de los resultados de la Renta Vitalicia, antes denominada Pensión Vitalicia Inmediata, debido a que es un producto idóneo para clientes individuales que quieren complementar la pensión pública de jubilación, obteniendo las mejores condiciones financiero-fiscales.

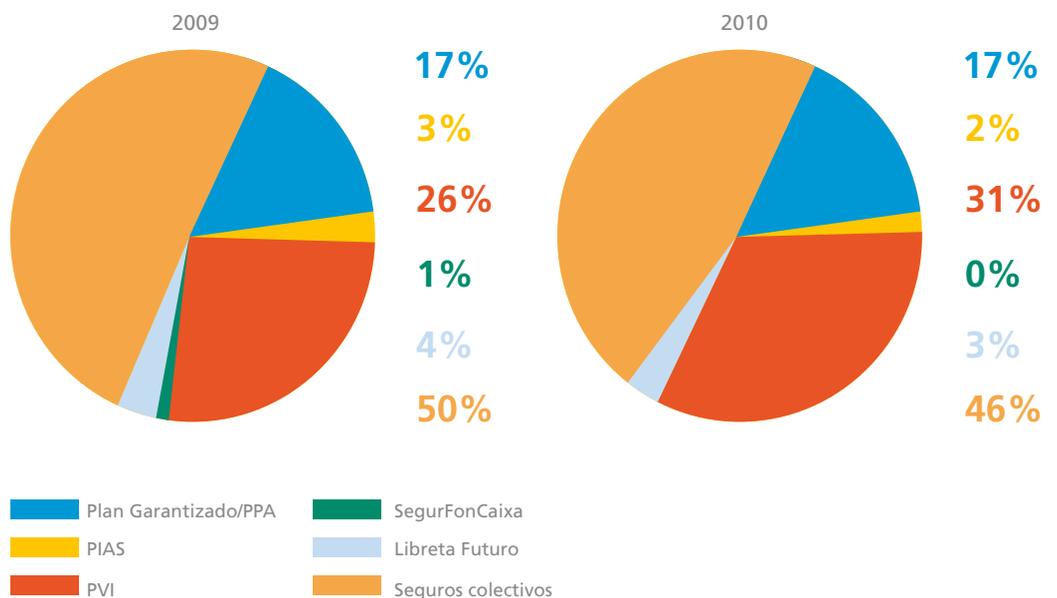
También cabe mencionar el desarrollo de los Planes de Previsión Asegurados (PPA), un producto con las mismas condiciones fiscales que los planes de pensiones, y con el que el cliente puede obtener una rentabilidad asegurada, sea cual sea el plazo elegido para la inversión (entre 1 y 30 años). En 2010, 48.896 clientes han contratado un PPA, un 209% más que en 2009, y el volumen de recursos gestionados alcanzado ha sido de 573 millones de euros, un 266% más que en 2009. Este fuerte crecimiento se ha debido a la favorable situación de las curvas de los tipos de interés y al diseño del producto, que lo convierten en un complemento ideal para la pensión de la jubilación.

Por último, mencionar los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), con un total de 92.310 clientes y un volumen de 202 millones de euros gestionados.



VidaCaixa: provisiones matemáticas de seguros

en miles de millones de euros



Planes de pensiones individuales

Los planes de pensiones individuales han crecido un 2,5% más que en 2009

A lo largo de 2010, los planes de pensiones individuales han compartido el comportamiento de pujanza de los PPA, logrando captar más de 1.202 millones de euros, el 44% de los cuales proviene de las exitosas emisiones de productos con rentabilidad garantizada. La cuota de mercado alcanzada por los planes de pensiones individuales de VidaCaixa se sitúa en el 15,8%, lo que supone un avance del 0,6% sobre 2009.

Los planes de pensiones individuales han gestionado un volumen de recursos de 8.134 millones de euros, un 2,5% más que en 2009, con un total de 945.000 clientes, un 3% más que en el ejercicio anterior.

Todo esto, junto a la amplia oferta de productos para todos los perfiles de edad y riesgo, el mantenimiento de la excelente ratio de recepción de traspasos del 177% y las campañas comerciales desarrolladas para desestacionalizar las aportaciones, ha permitido consolidar la segunda posición en el ranking sectorial.



VidaCaixa lanza PlanCaixa 4 Plus, un plan de pensiones garantizado

Coincidiendo con la campaña de la declaración de la renta, VidaCaixa lanzó en abril de 2010 PlanCaixa 4 Plus, un plan de pensiones individual garantizado.

El producto garantiza el 100% del capital aportado, más un 25% de revalorización en 10 años, y ofrece interesantes incentivos comerciales por su contratación, como la posibilidad de constituir un depósito al 4% TAE por un plazo máximo de hasta dos años.

Con tres excelentes opciones para conseguir una rentabilidad incluso mayor, el nuevo "PlanCaixa 4 Plus" permite incrementar su atractiva rentabilidad, ya que los clientes que lo contraten pueden elegir entre interesantes incentivos promocionales:

- 1ª Opción: obtener un 4% TAE sobre la aportación o traspaso externo realizado, calculado entre la fecha de aportación y el 31.08.10 y abonado directamente en su cuenta corriente el 01.09.10.
- 2ª Opción: realizar una imposición a un plazo fijo de un año en el "Depósito 4 Plus" de "la Caixa", el cual ofrece un interés del 4% TAE. El importe máximo permitido de aportación al depósito es el doble de las aportaciones y/o traspasos externos al "PlanCaixa 4 Plus".
- 3ª Opción: realizar una aportación o un traspaso externo por un importe mínimo de 10.000 euros al producto y tener derecho a contratar el "Depósito 4 Plus", al 4% TAE, de "la Caixa", alargando el plazo hasta los 24 meses, siempre que la imposición en el depósito sea por un mínimo de 20.000 €.



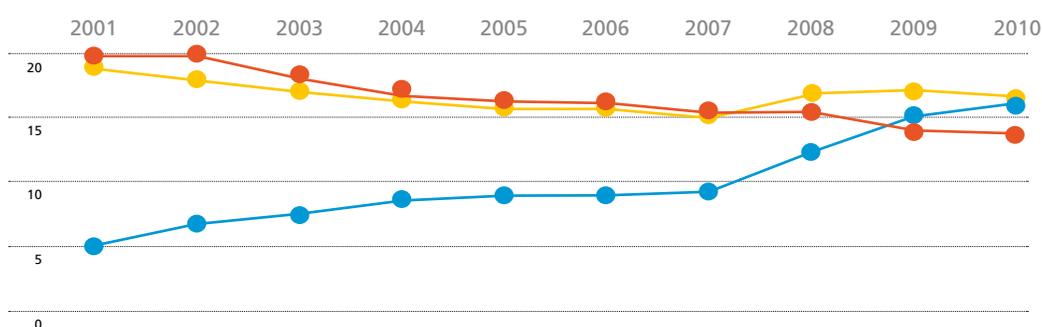
Planes de pensiones individuales

2010

Recursos Gestionados	14.163 millones de euros (+ 4%)
Clientes	1,2 millones (+ 4%)
Cuota de Mercado	15,8% (+0,6%)
Posición en el Ranquing	2a (=)

Planes de pensiones individuales

en %



	Cuota	Variación	Ranking
Competidor 1	16,1%	-0,4%	1°
VidaCaixa	15,8%	+0,6%	2°
Competidor 2	14,2%	-0,4%	3°

Fuente: INVERCO

Planes de Pensiones Individuales que comercializa VidaCaixa

Monetario	PC Dinero	Muy Conservador
	PC 10 Dinero	Muy Conservador
	PC PV Monetario PP	Muy Conservador
Renta Fija	PC Ahorro	Muy Conservador
Medio Largo	PC 10 Ahorro	Muy Conservador
Plazo	PC PV Patrimonio PP	Conservador
	PC Ambición	Conservador
Renta Fija	PC 10 RF Mixto	Poco Agresivo
Mixta	PC RF Mixto	Poco Agresivo
	PC 10 Seguridad	Poco Agresivo
	PC PV Activo Crecimiento PP	Poco Agresivo
	PC PV Activo Estable PP	Poco Agresivo
Renta	PC RV Mixto	Arriesgado
Variable	PC 10 RV Mixto	Arriesgado
Mixta	PC Activo Oportunidad PP	Arriesgado
	PC Objetivo	Conservador
Renta Variable	PC Bolsa Euro	Muy arriesgado
	PC Bolsa Nacional	Muy arriesgado
	PC Bolsa Internacional	Muy agresivo. Mercados Internacionales.
	PC Selección	Arriesgado
	PC Activo Variable PP	Arriesgado
	PC Activo Variable Europeo PP	Muy Arriesgado
	PC Bolsa Emergente PP	Muy Arriesgado
	Garantizados	PC Creciente

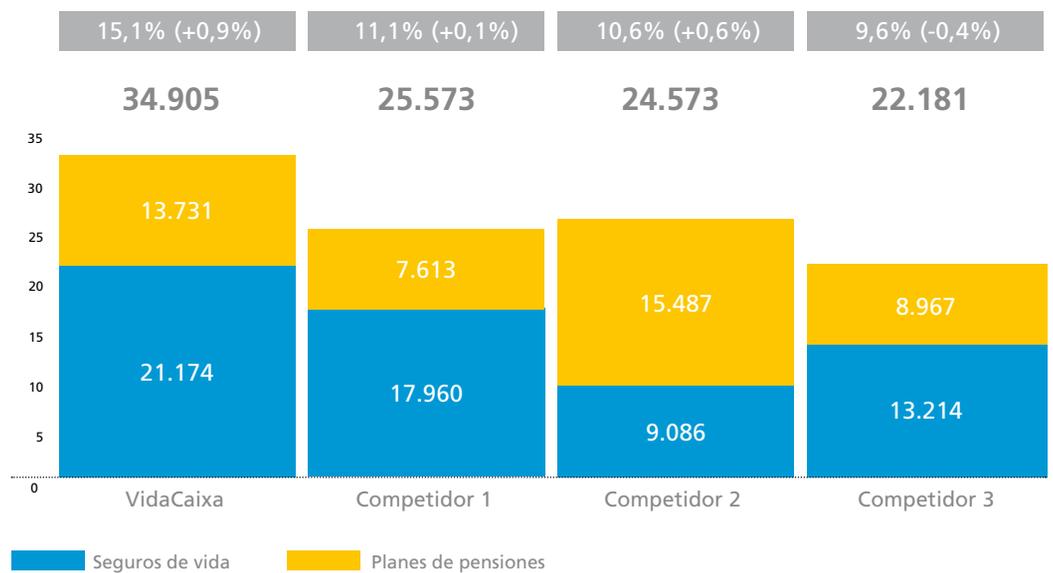
Claves del éxito comercial de los planes de pensiones en 2010

- Excelente gestión tanto en renta fija como en renta mixta a cargo del equipo de VidaCaixa, que ha reportado el reconocimiento.
- Orientación a las necesidades de cada cliente en función de su perfil de edad y riesgo, con un amplio portafolio que va desde planes de pensiones monetarios hasta planes de renta variable.
- Acción comercial continuada a lo largo de todo el año, realizada a través de las más de 5.400 oficinas de "la Caixa", que ha permitido continuar desestacionalizando las aportaciones en este tipo de productos.
- La combinación de un excelente producto con acciones promocionales atractivas que añaden valor a la oferta de VidaCaixa.

VidaCaixa: Líderes en previsión social complementaria en España

Cuota de mercado (2010)

en millones de euros



Fuente: ICEA e INVERCO y elaboración propia. No incluye EPSV, ni provisiones de otros seguros ni provisiones por prestaciones pero sí CaixaVida.

VidaCaixa Previsión Social

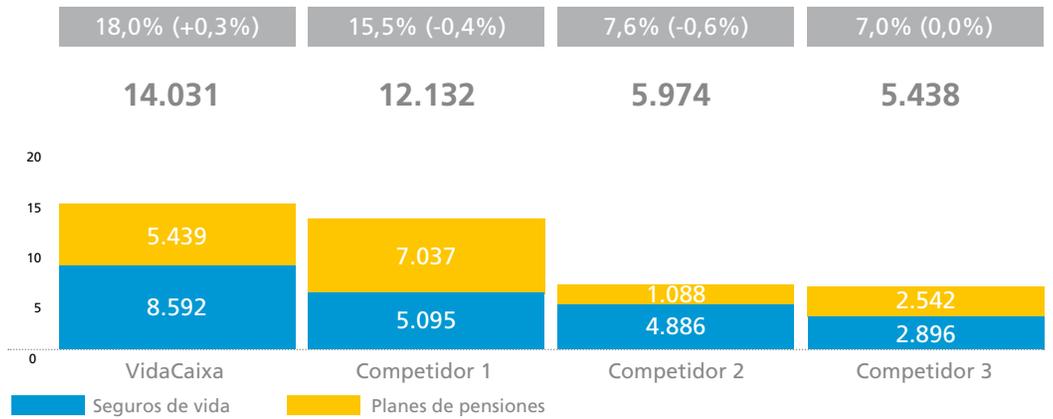
VidaCaixa desarrolla su actividad en el segmento colectivo, a través de su división especializada VidaCaixa Previsión Social, que un año más se consolida como líder en previsión social complementaria empresarial, con más de 14.000 millones de euros gestionados y una cuota de mercado del 18,0%, un 0,3% más que en 2009. La cartera de VidaCaixa Previsión Social es muy extensa y cada año ha ido en aumento.

En 2010, un total de 29 compañías del IBEX 35, 812 compañías multinacionales y 919 organismos públicos han depositado su confianza en la compañía.

VidaCaixa Previsión Social: Líderes en previsión social complementaria empresarial en España

Cuota de mercado (2010)

en millones de euros



Fuente: ICEA e INVERCO y elaboración propia. No incluye EPSV, ni provisiones de otros seguros ni provisiones por prestaciones.

El negocio de VidaCaixa Previsión Social se desarrolla a través de distintos canales de distribución que permiten la accesibilidad de grandes empresas y corporaciones. En este sentido, en 2010 se ha avanzado en la gestión multicanal, adaptando la estructura organizativa a los hábitos de compra de los clientes corporativos y flexibilizando la relación con todos los partícipes en el proceso de negociación. La organización de la actividad se lleva a cabo desde cinco unidades de negocio y la comercialización de los productos se ha realizado a través de una amplia red de consultores y mediadores, conformada por firmas de prestigio y experiencia, el equipo profesional de VidaCaixa Previsión Social, la red de Gestores de AgenCaixa y las más de 5.400 oficinas de "la Caixa".

En 2010, se ha implementado el modelo de atención integral mediante políticas comunes de gestión de clientes con los segmentos de "la Caixa" de Banca Privada, Banca Corporativa y Banca de Empresas.



VidaCaixa Previsión Social: la previsión empresarial en grandes cifras

En millones de euros

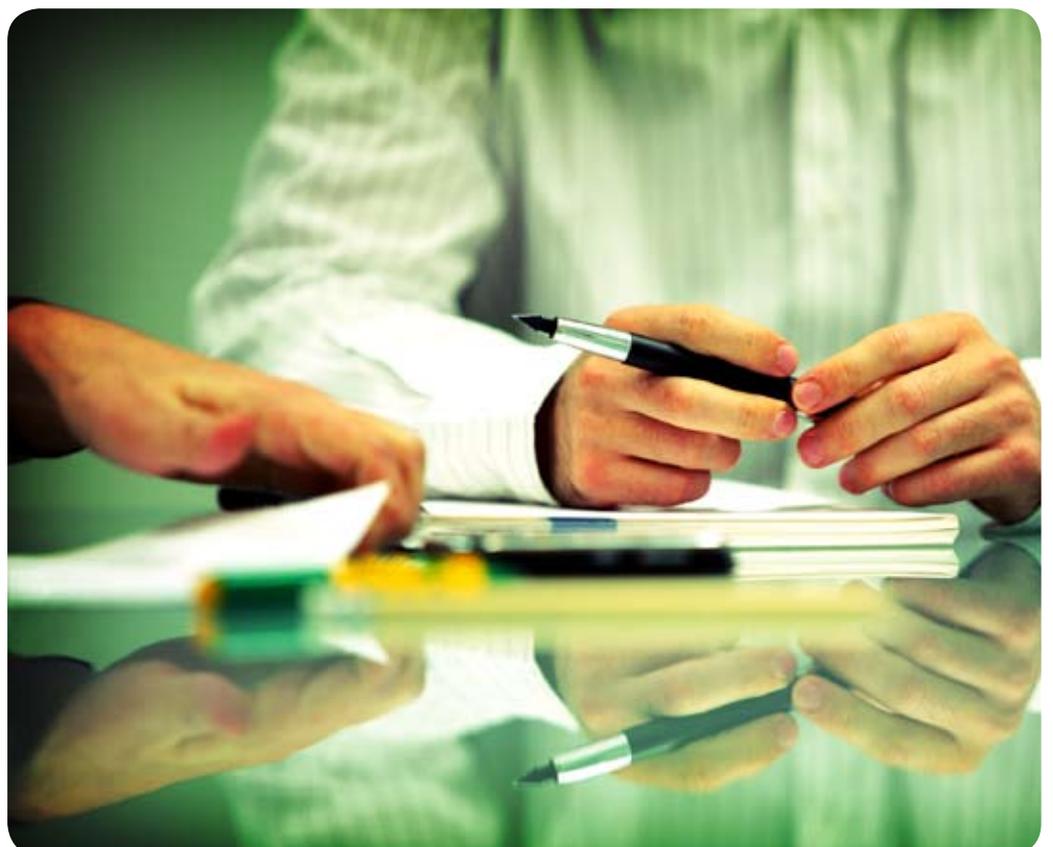
	2008	2009	2010	% Var. 09/10
Primas de riesgo	179	204	483	137%
Primas y aportaciones de ahorro	720	1.142	1.020	-11%
Total primas y aportaciones	899	1.346	1.503	12%
Seguros de vida colectivos	8.604	8.650	8.751	1%
Planes de pensiones de empleo y asociado	4.608	5.649	6.030	7%
Total recursos gestionados	13.212	14.299	14.781	3%

En 2010, la evolución del mercado de Vida-Ahorro y Vida-Riesgo colectivos ha sufrido una contracción, al igual que sucedió en 2009. En este contexto, VidaCaixa ha comercializado un volumen de primas y aportaciones de 1.188 millones de euros, un 9,7% menos que en 2009.

En seguros de Vida-Riesgo, el volumen de primas ha sido de 168 millones de euros, lo que supone un descenso del 3,6%, y un volumen de 315 millones de primas de salud. En seguros de vida-ahorro, las primas han alcanzado 562 millones de euros, un 8,1% menos que en 2009, y en planes de pensiones, el volumen de aportaciones ha sido de 458 millones de euros, un 13,6% inferior al ejercicio precedente.

En cuanto a los recursos gestionados en seguros de vida, se han alcanzado los 8.751 millones de euros, con un incremento del 1,2% respecto a 2009.

Con relación a los planes de pensiones y EPSV de empleo y asociado, el incremento ha sido del 6,7%, alcanzando los 6.030 millones de euros. Por último, en 2010 se ha trabajado en el desarrollo de un nuevo producto de retribución flexible para empresas.



Pymes y autónomos: segmento estratégico para VidaCaixa Grupo

Los recursos gestionados en seguros de vida se han incrementado un 1,2% respecto a 2009

En los últimos años, VidaCaixa ha continuado con su apuesta por incrementar su penetración en el segmento de pymes y autónomos. En 2010, el Grupo ha alcanzado los 176.000 contratos y ha dado cobertura a más de 378.000 asegurados. Cabe destacar la evolución de VidaCaixa hacia una oferta global que cubra las necesidades del segmento de autónomos, microempresas y pymes, en donde el Grupo asegura a más de 1 millón de clientes. La evolución de las magnitudes en los diversos productos que conforman la oferta para este segmento de clientes ha sido positiva. En Planes de Pensiones de Promoción Conjunta se produjo un incremento de los derechos consolidados de un 22% respecto a 2009, alcanzando los 1.980 promotores y 16.776 partícipes.



Planes de pensiones de promoción conjunta

Número de partícipes

2010

VidaCaixa Previsión Profesional (seguro de IT)	37.257
VidaCaixa Salud Pymes	96.771
Adeslas Pymes	79.171
Vida, Accidentes y Convenios pymes:	182.677
Vida	16.871
Accidentes	78.497
Convenios	87.259
SegurCaixa Negocio	33.161
SegurCaixa Auto Negocio	15.829

Seguros de Vida-Riesgo Individuales

En el ramo de Vida-Riesgo, VidaCaixa Grupo comercializa seguros de Vida-Riesgo, vinculados o no a préstamos para sus clientes individuales. Para este segmento, VidaCaixa Grupo pone a su disposición los dos siguientes productos: Sevia, seguro vinculado a créditos personales e hipotecarios, con 872.356 asegurados, y Vida Familiar, con 463.414 asegurados. Entre ambos acumulan un volumen de primas de 220 millones de euros, con un crecimiento del 2,7% respecto a 2009, dato especialmente positivo teniendo en cuenta la situación del mercado mobiliario español.

3.3

VidaCaixa Adeslas

VidaCaixa ha obtenido importantes crecimientos en todos los ramos de seguros de riesgo

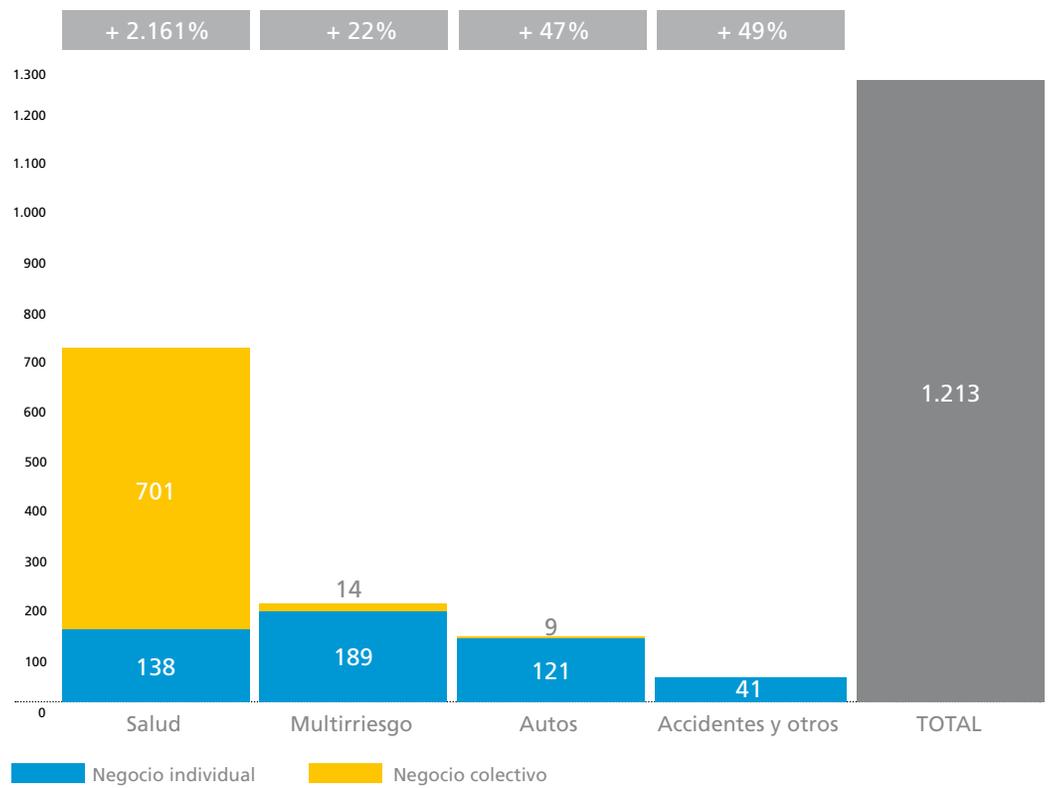
En 2010, a pesar de la ralentización de la economía, VidaCaixa ha mantenido importantes crecimientos en todos los ramos de seguros de riesgo, alcanzando un volumen de primas superior a los 1.200 millones de euros en el conjunto de ramos no vida, lo que representa un crecimiento de más del 280% con respecto al importe comercializado en 2009. Este incremento incluye el efecto de la incorporación de seis meses del negocio de Adeslas en el Grupo.

Esta evolución ha sido posible a la gran capacidad comercial de VidaCaixa Grupo, sustentada en la red de oficinas de "la Caixa", los centros propios del Grupo y el equipo de mediadores y agentes, incluidos los profesionales de AgenCaixa.

VidaCaixa Adeslas: Primas y aportaciones. Por ramo y canal 2010 (no vida)

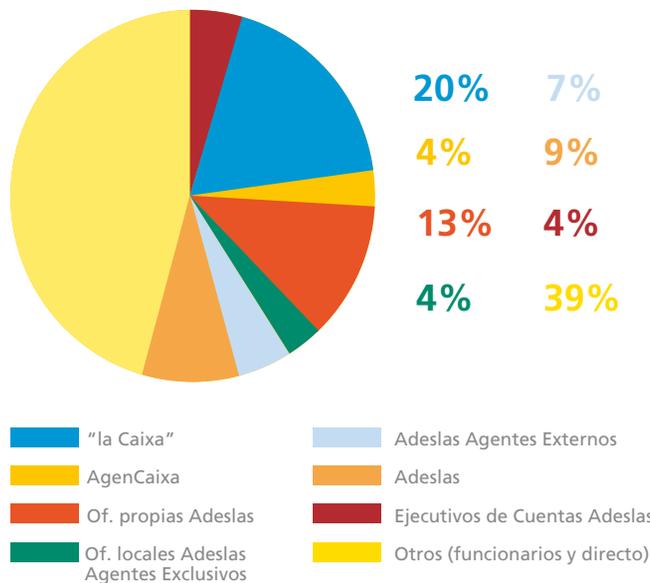
en millones de euros

Ramo



Nota: incorpora el negocio de Adeslas desde junio 2010.

Canal





Salud

VidaCaixa Adeslas ha incrementado su cartera en 202 millones de primas, captando el 76% del crecimiento total del mercado

El ramo de salud, tras la integración de Adeslas en el Grupo, ha sido el que ha experimentado un mayor crecimiento, alcanzando los 2,6 millones de clientes y un volumen de primas consolidadas de 839 millones, frente a los 37 millones comercializados en 2009. En términos homogéneos, el crecimiento se habría situado en el 15,2%, cifra muy superior al 4,3% de la media del sector.

Cabe destacar, como hecho relevante en 2010, que VidaCaixa Adeslas incrementó su cartera en 202 millones de primas, captando el 76% del crecimiento total del mercado, que ascendió a un total de 265 millones de euros. Este crecimiento ha sido fruto de la capacidad comercial de VidaCaixa Adeslas, gracias a la cual se ha conseguido captar un volumen de asegurados superior a la media del mercado.

Así, en 2010, 150.000 asegurados públicos, un 50% de los que en enero cambiaron de aseguradora, eligieron VidaCaixa Adeslas. Asimismo, 26 grandes empresas contrataron el seguro de salud para sus empleados, aportando 30.000 asegurados adicionales, lo cual ha hecho posible que la cuota de mercado de VidaCaixa Adeslas, en términos de primas, se situara en el 23,9%.

Salud	2010
Primas	839 millones de euros (+2.161%)
Clientes	2,6 millones (+1.692%)
Cuota de Mercado	23,9% (+23,3%)
Posición en el Ranquing	1a (+22)

Ahora, todas las coberturas a mitad de precio

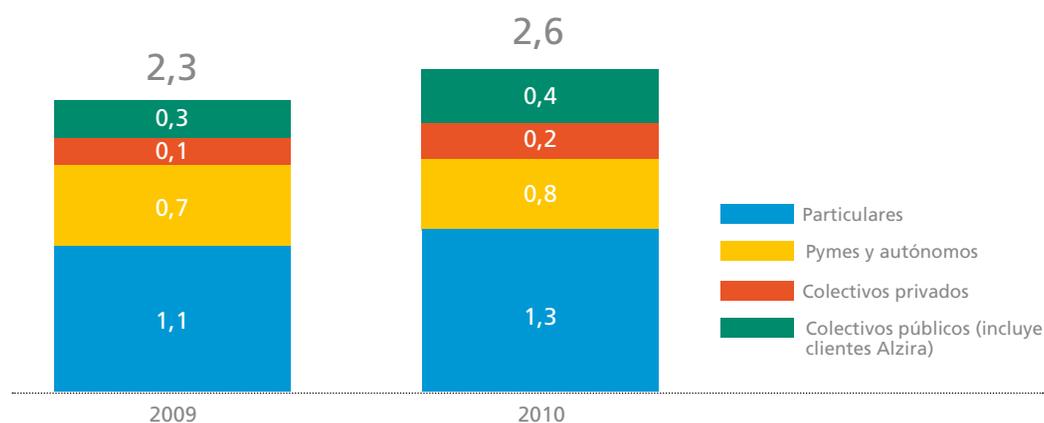
100%
atención médica privada y de calidad

Devolución del **50%**
de la prima los 6 primeros meses*

la Caixa

VidaCaixa Salud

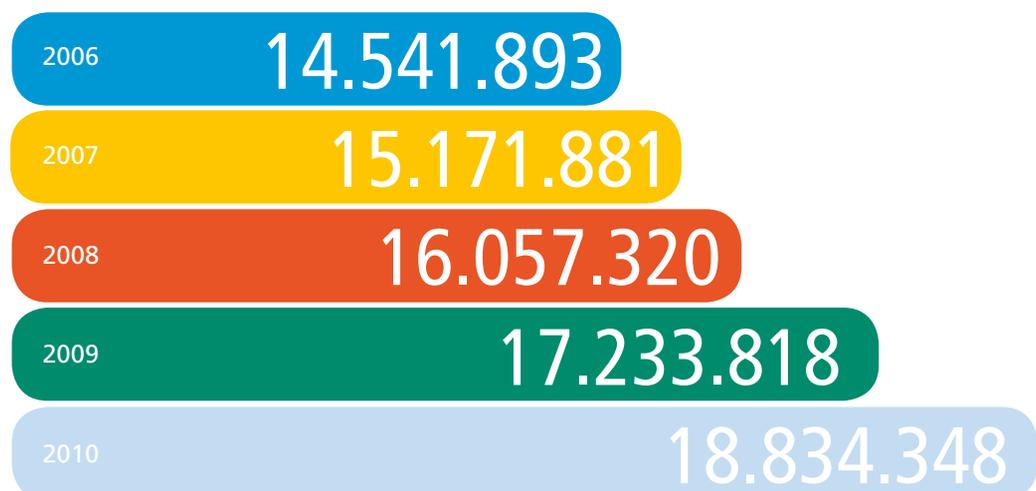
Evolución del número de asegurados por segmento



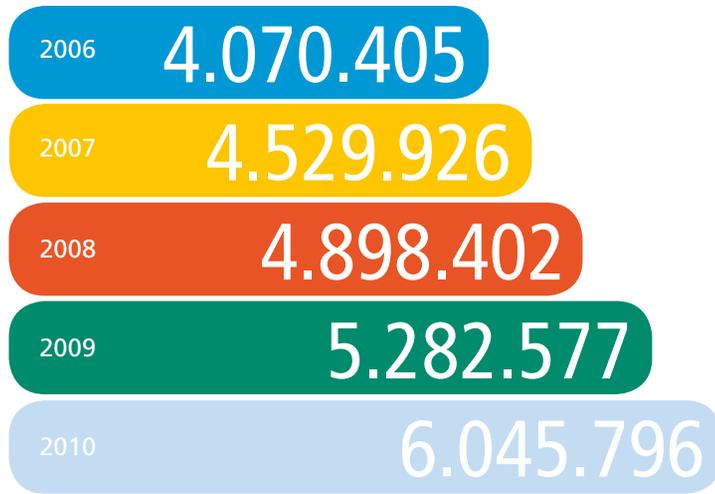
La integración de Adeslas ha aportado un gran activo a VidaCaixa Grupo: en primer lugar, el cuadro médico general de Adeslas y, en segundo lugar, su gran capacidad asistencial propia, puesta de manifiesto en su amplia red de clínicas dentales y centros médicos.

A través del cuadro médico propio y concertado de Adeslas, se han atendido en 2010 casi 19 millones de consultas, un 9% más que en 2009, y se han realizado un total de 6 millones de pruebas diagnósticas, cifra que supone un aumento del 14% sobre 2009, y un total de 244.655 ingresos hospitalarios, un 13% más que en 2009.

Número de Consultas



Pruebas de diagnóstico



Ahora es más fácil asegurar tu salud y la de los tuyos.

50% de descuento
sobre la prima de los 6 primeros meses*

oferta limitada a pólizas Adeslas Vital, Completa, Familia, Extra 110 días, 210 días o 210 días y cobrenlos 31 días desde 2011

902 200 200 · www.adeslas.es

adeslas

Asistencia sanitaria

En asistencia sanitaria, VidaCaixa Adeslas dispone de dos modalidades de cobertura sanitaria para sus asegurados, que permiten la libre elección del cuadro médico concertado y que incluyen los mejores profesionales en cada especialidad y los principales centros médicos y hospitales privados de referencia.

La primera modalidad es la de los seguros de cobertura ambulatoria, para los que buscan complementar la sanidad pública con una póliza privada. A través de Adeslas Primera se facilita el acceso directo a consultas de medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico, mediante una prima equilibrada con pagos complementarios muy ajustados por consulta.

La segunda modalidad es la cobertura integral, que se ofrece a través de los productos: Adeslas Completa, Adeslas Vital y Adeslas Familia.

Adeslas Completa es un seguro de salud para aquellos que quieren tener en todo momento acceso a todas las ventajas de la sanidad privada, con una prima ajustada y copagos complementarios más reducidos por la utilización de las coberturas. Adeslas Vital permite asegurar el bienestar, con una prima reducida y copagos cuando sea necesario el acceso a la asistencia sanitaria. Por último, Adeslas Familia, con una prima igual para todos los miembros de la familia menores de 45 años, ofrece amplias coberturas, tanto en medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico como en urgencias y hospitalización.

VidaCaixa Adeslas ofrece una amplia variedad de seguros de reembolso, que permiten a los asegurados acceder libremente a la prestación sanitaria privada de especialistas y centros hospitalarios en cualquier lugar del mundo, con reembolso de gastos. Estos productos son: Adeslas Extra, con límites de 150.000, 210.000 y 250.000 euros; Adeslas Salud Libre, que ofrece un reembolso íntegro de gastos, con garantía de coste fijo por consulta en una amplia y exclusiva lista de médicos seleccionados, y Adeslas Premier, un seguro mixto de cuadro médico y reembolso, con un límite de 1 millón de euros, que permite acceder a la sanidad privada más exclusiva y con la máxima cobertura.

Dispositivo sanitario propio



VidaCaixa Adeslas, a través del Servicio Empresas, estudia cada empresa de manera individual planteando soluciones adaptadas a sus necesidades

Asimismo, VidaCaixa Adeslas ofrece los siguientes módulos complementarios: Plus Ginecología y Pediatría, que permite acceder a cualquier servicio ginecológico y de pediatría del mundo a través del reembolso de gastos y con amplias coberturas; Plus Clínica Universitaria de Navarra, que incluye el acceso a hospitalización en dicha clínica, más subsidio de hospitalización y, opcionalmente, indemnización por intervención quirúrgica; Plus Accidentes, que permite asegurar una indemnización en caso de invalidez permanente y/o fallecimiento por accidente.

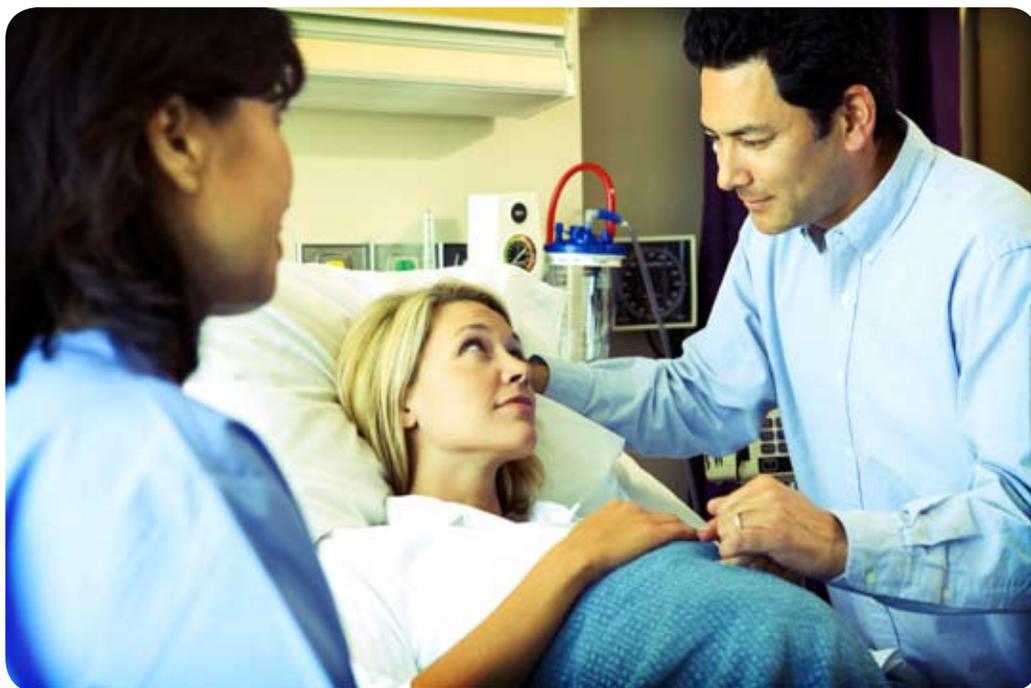
Como novedad de 2010, cabe destacar el módulo complementario Adeslas Visión, que se comercializa sólo en la Comunidad de Madrid y que ofrece asistencia sanitaria oftalmológica integral, combinada con los servicios y el material óptico a través de un acuerdo exclusivo con Visionlab. Además facilita el acceso a la cirugía de catarata y refractiva a los precios más competitivos del mercado.

En el segmento de las pymes, VidaCaixa Adeslas ofrece los siguientes productos: Adeslas Pyme Completa, que incluye amplias coberturas tanto en medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico, como urgencia y hospitalización; Adeslas Pyme Primera, con coberturas sanitaria y dental, que permite consultas de medicina primaria, especialidades y medios de diagnóstico; y Adeslas Pyme Extra, que posibilita el acceso a un amplio cuadro médico sin desembolso alguno, o elegir médico y centro hospitalario en todo el mundo con un reembolso de hasta el 90% y un límite anual de 150.000 y 200.000 euros.

Estos seguros dirigidos a pymes pueden complementarse con Plus Prestación Económica por Incapacidad Temporal, Plus Accidentes, Plus Ginecología y Pediatría, y Plus Clínica Universitaria de Navarra.

En el ámbito de grandes clientes, a través del Servicio Empresas, VidaCaixa Adeslas estudia cada empresa de forma individual, planteando soluciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Fiel a su afán por mejorar sus procesos, Adeslas ha sido la primera entidad en obtener la certificación de calidad, según la Norma ISO 9001 para la comercialización de servicios de salud en grandes cuentas, contratación de pólizas privadas y colectivas y servicio de atención al cliente.



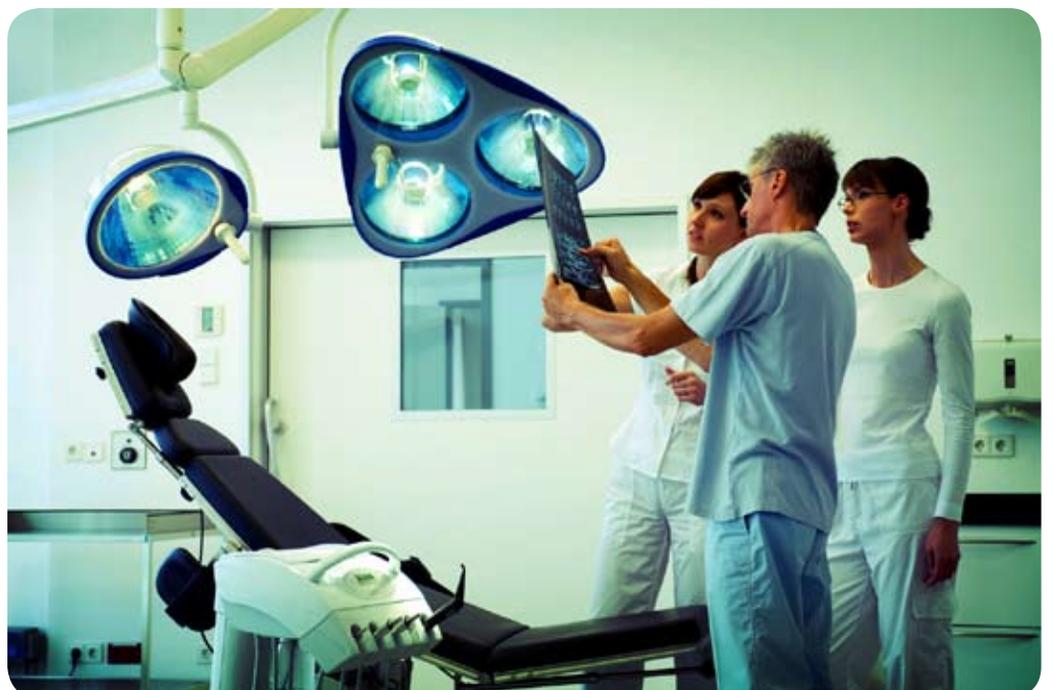
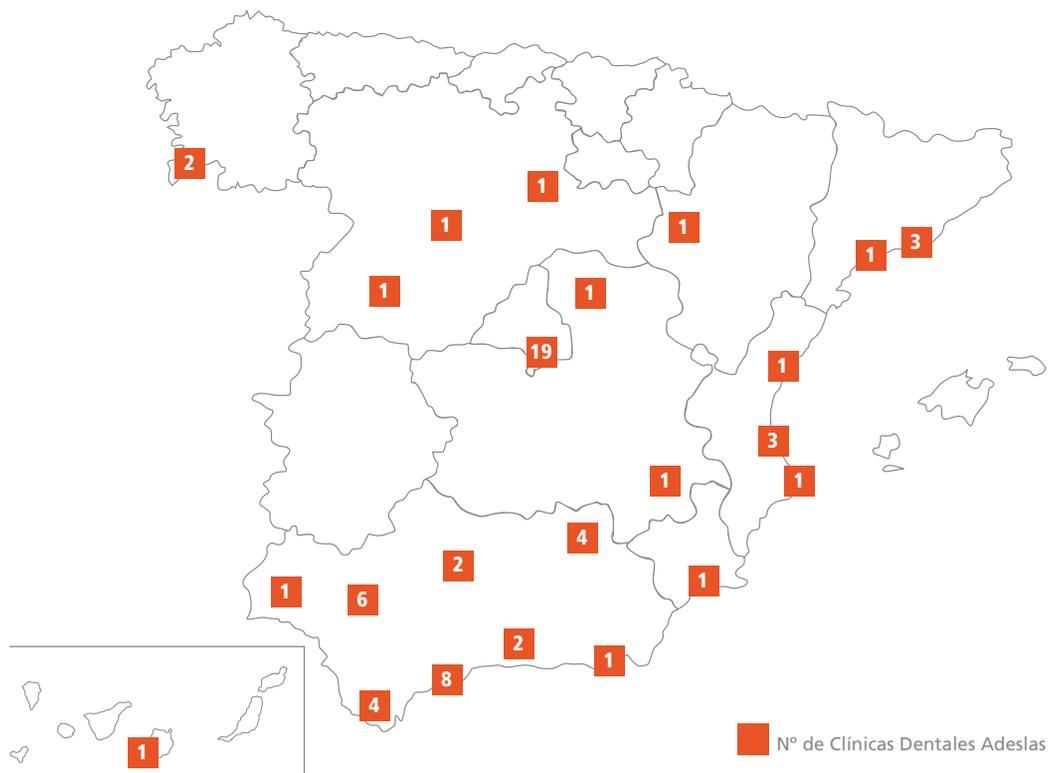
Asistencia Dental

VidaCaixa Adeslas ha consolidado su liderazgo en el negocio dental con un total de 55 clínicas dentales propias y 100 clínicas dentales concertadas y asociadas

VidaCaixa Adeslas ha consolidado en 2010 el liderazgo en el negocio dental, con la incorporación de 90.000 nuevos asegurados y la apertura de 3 nuevas clínicas, en La Coruña, Ferrol y Linares. Estos centros se han añadido a la mayor red de clínicas dentales propias del mercado, con un total de 55 clínicas dentales, a las que se suman más de 100 clínicas dentales concertadas y asociadas.

En 2010, VidaCaixa Adeslas ha mantenido el compromiso con la calidad del servicio, renovando la certificación ISO 9001, en la que se han incluido 12 nuevas clínicas, que se unen a las 19 que ya estaban certificadas en 2009.

Dispositivo de clínicas dentales propias de Adeslas



Colaboración con la sanidad pública

VidaCaixa Adeslas ha apostado siempre por la introducción de modelos equilibrados de colaboración público-privada, entre los que destacan los siguientes: la colaboración a través de las mutualidades del Estado y la gestión del Departamento 11 de Salud de la Generalitat Valenciana (lo que se denomina Modelo Alzira). En todos ellos, trata de mejorar la eficiencia del sistema y lograr altos niveles de calidad en las prestaciones y la consiguiente satisfacción de los usuarios.

Colaboración con las mutualidades del Estado

Desde hace más de 40 años, VidaCaixa Adeslas colabora con las mutualidades de los funcionarios del Estado: la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE), el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) y la Mutualidad General Judicial (MUGEJU). Sus afiliados suman un colectivo de 2,3 millones de personas que, a tenor de las normas aplicables, cada año puede optar por la cobertura de la sanidad pública o por la de alguna de las entidades de seguro concertadas por su mutualidad, manteniendo la preferencia por estas entidades alrededor del 85%. VidaCaixa Adeslas suscribió desde el primer momento los conciertos de estas mutualidades y fue la entidad con mayor cuota de asegurados en cada una de ellas.

En 2010 han entrado en vigor nuevos convenios, con la circunstancia de que algunos operadores que tradicionalmente ofrecían asistencia a estos colectivos han decidido no continuar. Gracias a la calidad de sus catálogos de servicios, y al hecho de ser un referente en cuanto a cobertura nacional, VidaCaixa Adeslas ha sido la opción más elegida por los afiliados que han cambiado de entidad, lo que ha propiciado que ya sean cerca de un millón de afiliados los que eligen VidaCaixa Adeslas para gestionar su salud.

El Departamento 11 de Salud de La Ribera

Adeslas siempre ha apostado por la colaboración entre la iniciativa privada y las administraciones públicas como una buena alternativa para hacer frente a los retos de la sanidad del futuro. El Modelo Alzira implica la gestión privada mediante concesión administrativa de un departamento de salud, una fórmula cuyo éxito está contrastado. Adeslas lidera desde hace más de una década la Unión Temporal de Empresas, que gestiona, en el Departamento 11 de Salud de la Comunidad Valenciana, la atención primaria de la comarca y la asistencia especializada y gestión del Hospital Universitario de La Ribera.

Este centro se ha convertido en un paradigma para ésta y otras comunidades autónomas, incluso para otros países, de un modelo de colaboración público-privado que mejora la atención al ciudadano y la eficiencia en la gestión.

Asimismo, el Departamento de Salud de La Ribera mantiene una elevada actividad, siempre dentro de los parámetros de calidad y eficacia que requiere el ciudadano. En este sentido, durante 2010, los centros de Atención Primaria del Departamento de Salud han atendido más de 1.283.000 consultas de medicina general y cerca de 247.000 consultas de pediatría, mientras que el Hospital Universitario de La Ribera ha llevado a cabo más de 21.000 intervenciones quirúrgicas y ha atendido cerca de 2.400 partos, al tiempo que ha realizado 4,95 millones de pruebas de laboratorio clínico, 26.100 sesiones de radioterapia y 22.500 pruebas de TAC.

En materia de reconocimientos, durante el año 2010 el Hospital Universitario de La Ribera ha sido galardonado con el **Premio Sanitaria 2000** a la **Gestión Hospitalaria** y con el **Premio Llum a la Prevención de Riesgos Laborales**, este último otorgado por la Confederación Empresarial Valenciana. Además, el hospital obtuvo el **Premio Best in Class** al Servicio de Nefrología y una **Mención de Honor Best in Class** para el Servicio de Traumatología, convirtiéndose en el hospital de España con más servicios nominados a los premios, con un total de otros 8 servicios finalistas.

En materia de certificaciones, el Departamento de La Ribera ha obtenido durante 2010 las acreditaciones de calidad del **Instituto para la Acreditación y Evaluación de las Prácticas Sanitarias (INACEPS)** para los Centros de Salud de Almussafes, Benifaió y Carlet.

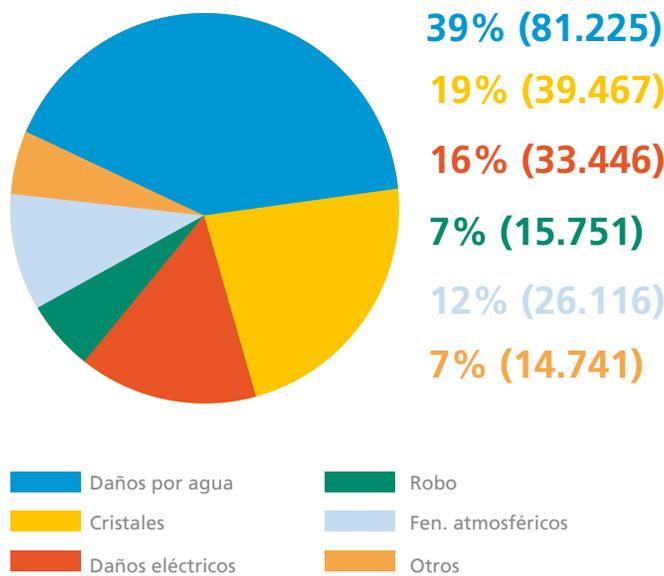


Hogar

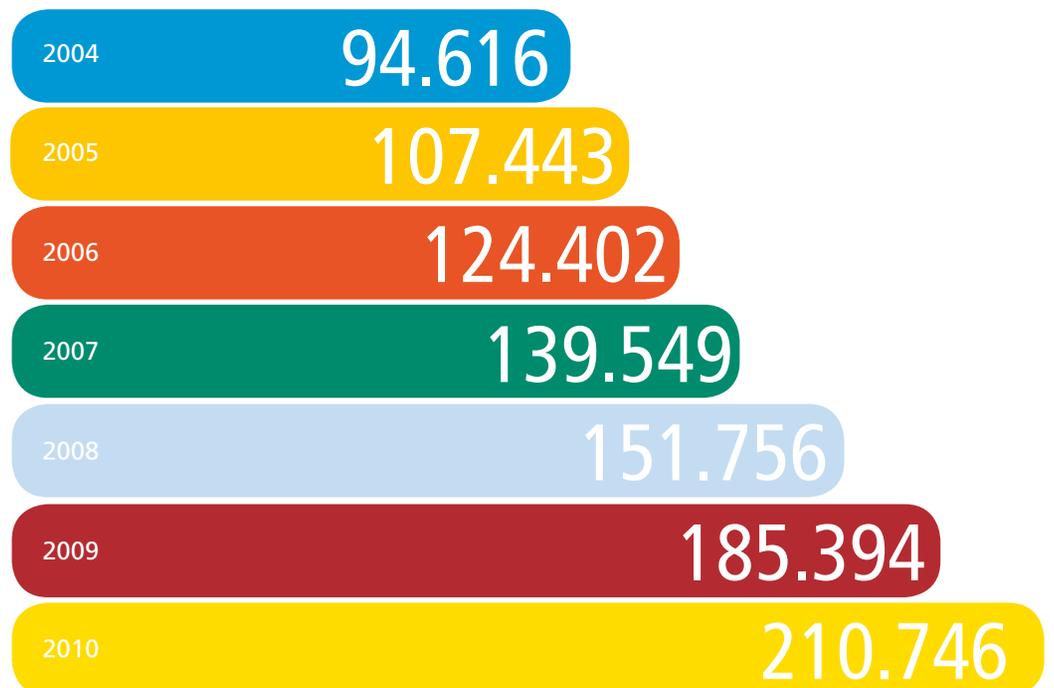
Durante 2010, y a través de SegurCaixa Hogar, 713.522 hogares han depositado su confianza en VidaCaixa Grupo

La oferta de productos de aseguramiento que VidaCaixa Grupo pone a disposición de sus clientes en el ramo multirriesgo es amplia y variada. El principal producto que el Grupo comercializa en este segmento es SegurCaixa Hogar, destinado a cubrir los daños que se pueden producir en una vivienda, tanto en el continente como en el contenido. SegurCaixa Hogar ofrece excelencia en el servicio y garantías asociadas. Este nivel de calidad ha hecho que 713.522 hogares depositen su confianza en VidaCaixa Grupo.

SegurCaixa Hogar: principales causas de siniestro en 2010



SegurCaixa Hogar: Siniestros gestionados



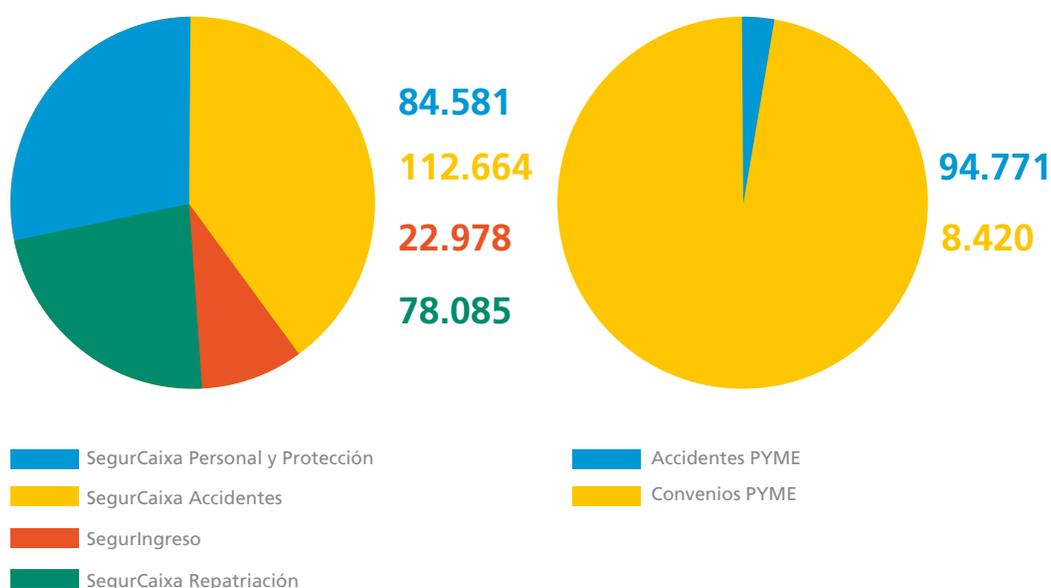
Seguros de accidentes

En el ramo de accidentes, el volumen de primas con respecto al año 2009 ha crecido un 49%

El ramo de accidentes y otros ha mantenido una dinámica excelente en el ejercicio 2010, con un volumen de primas contratado de 41 millones de euros, un 49% más que en 2009. El número de clientes ha crecido en un 40%, hasta superar el medio millón, y la cuota de mercado se ha situado en el 3,3%, con un aumento del 0,16%.

Seguros de accidentes		2010
Primas		41 millones de euros (+49%)
Clientes		0,5 millones (+40%)
Cuota de Mercado		3,3% (+0,10)
Posición en el Ranquing		7a (+2)

Distribución de clientes por tipología de producto: particulares



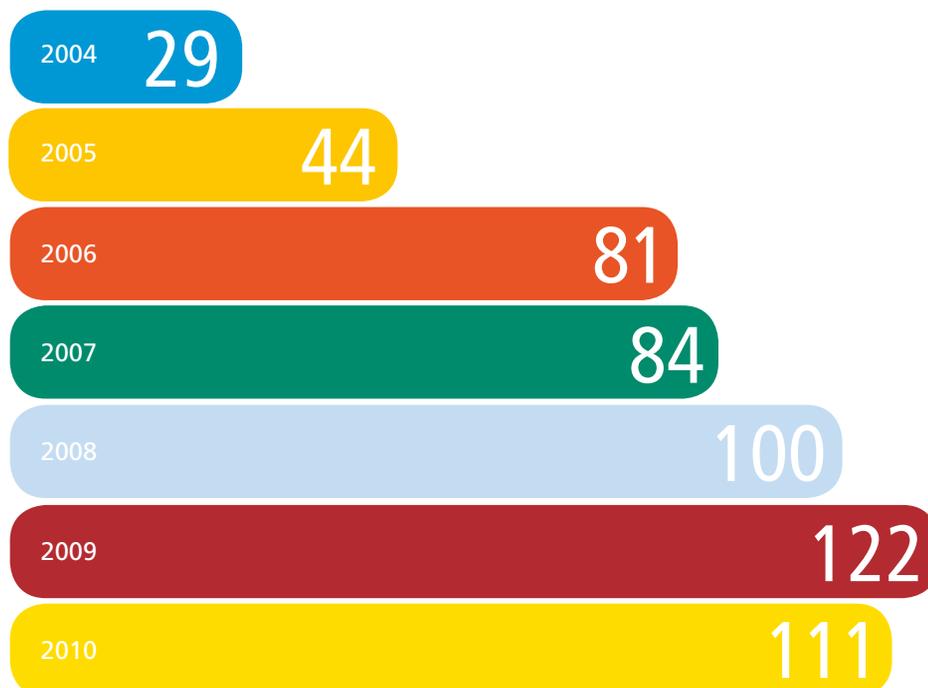
SegurCaixa Protección es un seguro cuya contratación no requiere de una revisión médica previa y entre sus coberturas destacan el obtener un capital en caso de muerte o invalidez absoluta y permanente del asegurado por causa de accidente. La facilidad de su contratación y prestaciones ha supuesto que 84.581 clientes hayan depositado su confianza en este producto en 2010, un 42% más que en el año anterior.

La posibilidad de contratar este seguro telefónicamente ha tenido un desarrollo y aceptación extraordinarios entre los clientes.

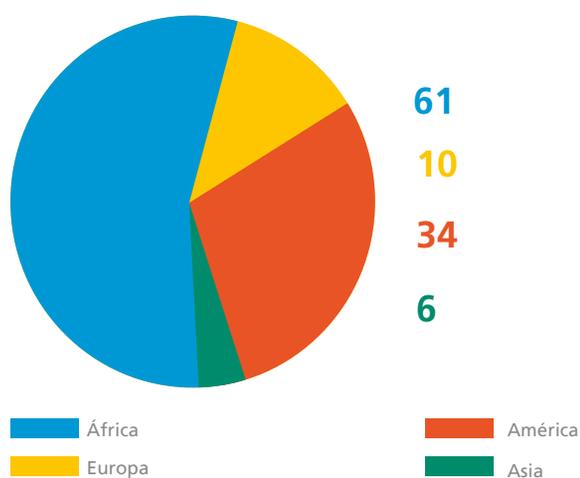
SegurCaixa Repatriación y SegurIngreso son dos productos de aseguramiento orientados al colectivo de nuevos residentes. El primero facilita una cobertura para los gastos de repatriación a su lugar de origen en caso de defunción, y el segundo es un seguro de accidentes que ofrece un capital más una renta mensual de 5 años de duración, en caso de fallecimiento por accidente. SegurCaixa Repatriación ha sido contratado por 78.085 clientes y SegurIngreso por 22.978 clientes.



SegurCaixa Repatriación: número de repatriaciones gestionadas



Principales áreas de destino - Destinos de repatriación



Negocio

SegurCaixa Negocio es un producto que cubre los siniestros más habituales que se pueden producir en los negocios que tienen como actividad principal la compra y venta de bienes y servicios, ya sea para su uso o para su venta.

Autos

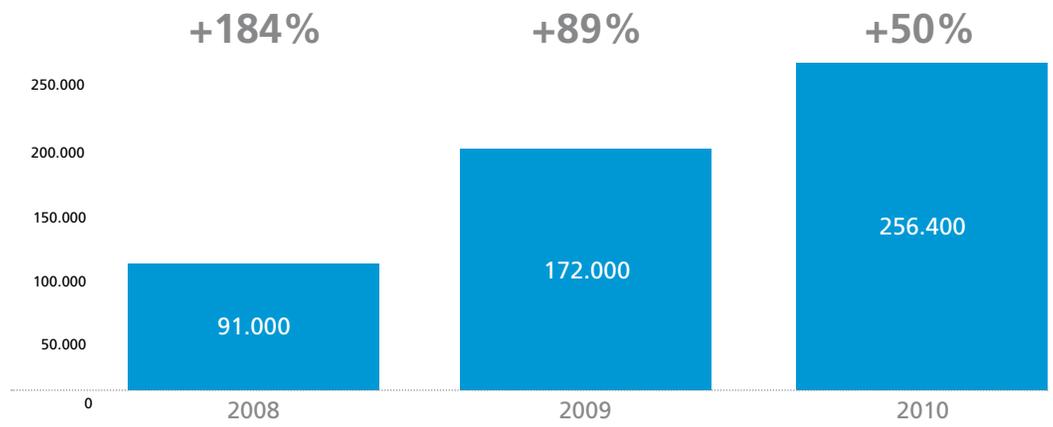
VidaCaixa Grupo es la primera entidad bancoaseguradora del mercado español en comercializar un seguro propio de automóvil, de motocicletas y de furgonetas, a través de tres productos: SegurCaixa Auto, SegurCaixa Moto y SegurCaixa Auto Negocio.

El crecimiento de este ramo en 2010 ha sido muy importante, con un volumen de 130 millones de primas, un 47% más que en 2009; 221.000 clientes cubiertos, que representan un avance del 5% con relación a 2009, y una cuota de mercado del 1,1%, con un incremento del 0,4% respecto al ejercicio anterior.

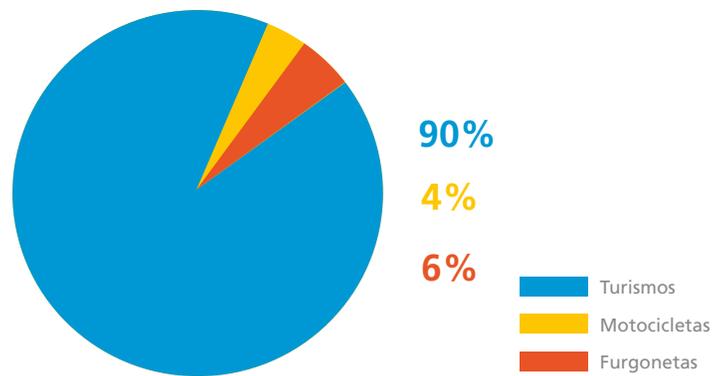
Autos	2010
Primas	130 millones de euros (+47%)
Clientes	0,2 millones (+5%)
Cuota de Mercado	1,1% (+0,4)
Posición en el Ranqing	14a (+4)

“VidaCaixa Grupo es la primera entidad en comercializar un seguro propio de automóvil, de motocicletas y furgonetas”

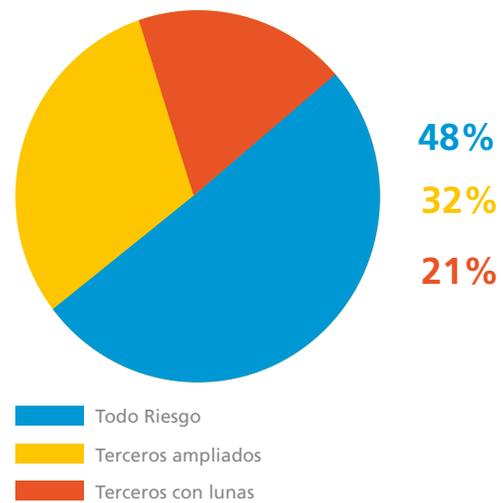
Número de pólizas acumulado del ramo autos



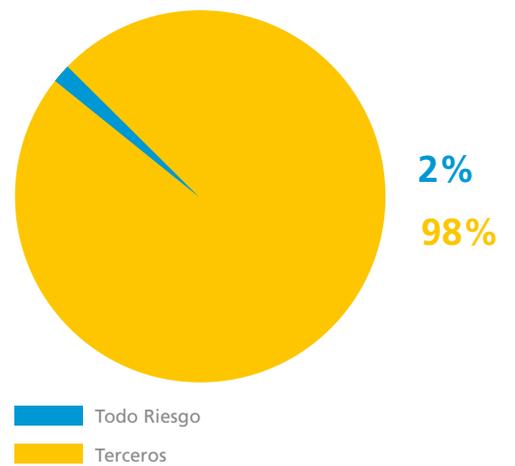
Detalle de pólizas por tipología



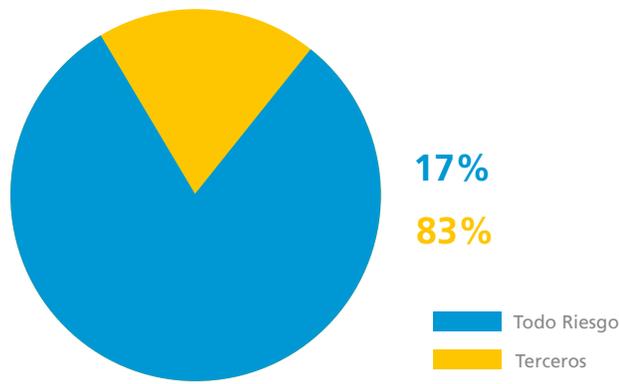
SegurCaixa Auto: Riesgos Asegurados



SegurCaixa Moto: Riesgos Asegurados



SegurCaixa Auto Negocio: Riesgos Asegurados



En 2007 VidaCaixa Grupo lanzó este ramo, que año tras año ha experimentado un crecimiento exponencial, superando los objetivos establecidos. Con unas coberturas diferenciales respecto a la competencia –la reparación y/o sustitución de accesorios opcionales incluidos por el fabricante, la posibilidad de pago mensual de la póliza, la diversidad de canales de acceso y la decidida apuesta por la calidad de servicio–, el negocio de autos ha contribuido al posicionamiento de VidaCaixa Grupo como entidad de referencia en la cobertura integral de todos los ámbitos de aseguramiento familiar. En 2010, las coberturas de todo riesgo representaban el 47,5%, las de terceros ampliado el 31,9% y las de terceros con lunas el 20,6%.

Desde 2008 VidaCaixa Grupo cuenta con un seguro para motocicletas, que complementa su oferta para turismos.

El seguro ofrece tres modalidades de contrato: terceros, terceros ampliado con robo e incendio, y todo riesgo con franquicia (las dos últimas para motos nuevas). En 2010, las coberturas de todo riesgo han sido el 1,5%, mientras que las de terceros constituían el 98,5%. El número de pólizas fue de 10.655, lo que supone un incremento del 77% sobre el 2009.

En 2009, VidaCaixa Grupo empezó a comercializar SegurCaixa Auto Negocio, que permite a pymes y autónomos asegurar furgonetas de hasta 3.500 kg de peso, tanto para uso particular como profesional. Este producto ofrece interesantes coberturas, como la valoración del 100% para vehículos con menos de dos años de antigüedad, en caso de siniestro total, y en vehículos con más de dos años de antigüedad, el 100% del valor de mercado real del vehículo. Facilita la libre elección de taller, incluido el propio concesionario de la marca, y la inclusión de accesorios de serie y opcionales hasta 1.500 euros, así como asistencia en viaje y gestión de multas.

En 2010 se alcanzaron las 14.468 pólizas, un 386% más que en el año anterior, de las cuales el 17,1% tenían cobertura a todo riesgo y el 82,9% de terceros.

3.4

Apuesta por la multicanalidad

La integración de Adeslas en VidaCaixa Grupo refuerza el modelo de multicanalidad y convierte al Grupo en una entidad de referencia en el sector

En el contexto del Plan Estratégico que VidaCaixa ha diseñado, el Grupo enfoca su vocación de liderazgo con una estrategia de venta multicanal para todos los ramos en los que opera.

La integración de Adeslas en VidaCaixa Grupo refuerza el modelo de multicanalidad y convierte al Grupo en una entidad de referencia en su sector, al confluir su potencialidad comercial y su completo catálogo de productos con su tradicional apuesta por la excelencia en la calidad del servicio y orientación al cliente.

A VidaCaixa Grupo se le brinda la oportunidad de dirigirse a todo el mercado español, con una oferta marcada por la calidad y en un momento de coyuntura económica negativa donde la solvencia de un gran Grupo se convierte en uno de los principales activos en la decisión de compra del cliente.

Relacionado con su apuesta multicanal, orientada al desarrollo de canales que complementen el canal oficina y el canal agencial, a lo largo del ejercicio se ha seguido invirtiendo en canales como Internet, donde actualmente el Grupo ofrece su servicio a más de 6,6 millones de clientes de "la Caixa", y el canal telefónico, donde varios miles de clientes han encontrado nuevas formas de contacto con la Entidad, mejorando el servicio en cuestiones como el autoservicio, las consultas sobre los contratos, etc.

El canal telefónico, además, se ha consolidado como una potente vía de comercialización del nuevo producto SegurCaixa Accidentes, innovador por su simplicidad a la hora de su contratación por parte de los clientes.

En lo que se refiere a Línea Abierta Web de "la Caixa", la mayoría de productos del catálogo se pueden contratar a través de este canal.



Productos contratables desde la Línea Abierta Web de "la Caixa"

- Planes de pensiones y de previsión
- Seguros de ahorro y ahorro infantil
- Seguro dental
- Seguro de convenios (dirigido a Pymes)
- Seguro de autos
- Seguro de motos
- Seguro de hogar
- Seguro de vida
- Seguro vinculado a créditos de abono inmediato (PAI) a través de Línea Abierta y cajeros automáticos
- Seguro de accidentes (nuevo del año 2010)
- Salud (solicitando el producto vía Internet y finalizando la contratación vía teléfono)

Todos los productos se pueden consultar a través de la Línea Abierta Web, canal que permite realizar las siguientes gestiones: solicitud de duplicados de documentación, consultas, solicitud de traspasos externos en planes de pensiones, realización de aportaciones extraordinarias, declaración de siniestro, solicitud de autorizaciones en salud, etc.

Como principales novedades en 2010, cabe destacar: la posibilidad de realizar las aportaciones a planes de pensiones a través de la Línea Abierta Móvil, la contratación del producto SegurCaixa Accidentes, el alta de la declaración de siniestro de hogar vía Internet, la creación de una pestaña específica de planes de pensiones en el entorno de Línea Abierta Web, y la puesta a disposición de los clientes de un nuevo buscador de planes.

Red Agencial de Adeslas

La red agencial propia de Adeslas cuenta con un total de 660 agentes, que en 2010 han comercializado exclusivamente productos de salud. A través de un intenso programa de formación y nuevas herramientas comerciales, la red agencial de Adeslas va a poder ampliar su catálogo de productos a las líneas de auto, hogar, accidentes y planes de pensiones.



3.5

AgenCaixa

315 gestores de seguros de AgenCaixa forman una red de profesionales que prestan asesoría de calidad a todos sus clientes

Durante 2010 se ha llevado a cabo la transformación del modelo comercial de los Gestores de Seguros de AgenCaixa, especializando su orientación, gestión y asesoramiento comercial hacia el segmento de Autónomos y Pymes, un mercado de gran importancia en la economía española y en el sector asegurador, y en el que VidaCaixa ha detectado una gran oportunidad de crecimiento.

Una oferta de productos amplia y ajustada a la actividad y necesidades del cliente, la calidad de servicio, la confianza de una marca solvente y la red de Gestores de Seguros son los principales elementos de la propuesta de valor que VidaCaixa Grupo ha diseñado para dar respuesta a esta oportunidad.

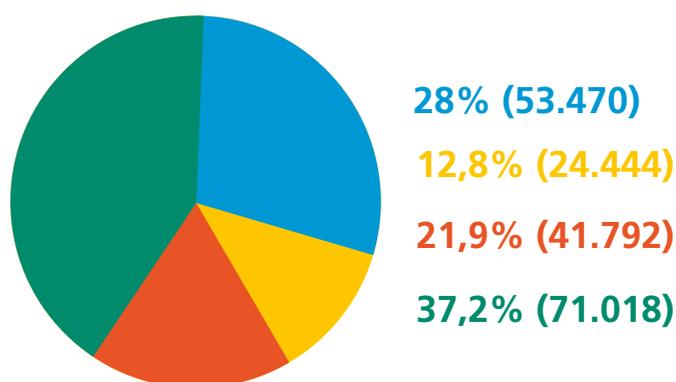
Los 315 Gestores de Seguros de AgenCaixa conforman una red de profesionales altamente cualificados que prestan una asesoría de calidad a sus clientes, enfocada a Autónomos y Pymes, así como al negocio particular de los directivos y empleados de esas empresas.

Durante el año 2010 se ha realizado la apertura de nuevas Delegaciones y Sucursales de AgenCaixa, dotando a los centros y Gestores de Seguros de herramientas y medios que facilitan su actividad comercial, un soporte centralizado para facilitar la oferta y el back-office, el lanzamiento de nuevos productos y la ejecución de un plan de formación continuado que se adecúa a las necesidades y oportunidades que representa el segmento.

AgenCaixa representa un canal estratégico para el Grupo, tanto por el volumen de negocio que aportan los Gestores de Seguros como por la información que transmiten a la entidad sobre el posicionamiento de nuestra oferta y catálogo de productos, un conocimiento que es clave para seguir avanzando, detectar nuevas necesidades por cubrir y adaptar los productos y servicios a las expectativas y preferencias de los clientes.

Productividad media acumulada por gestor en 2010

Primas



Operaciones

