



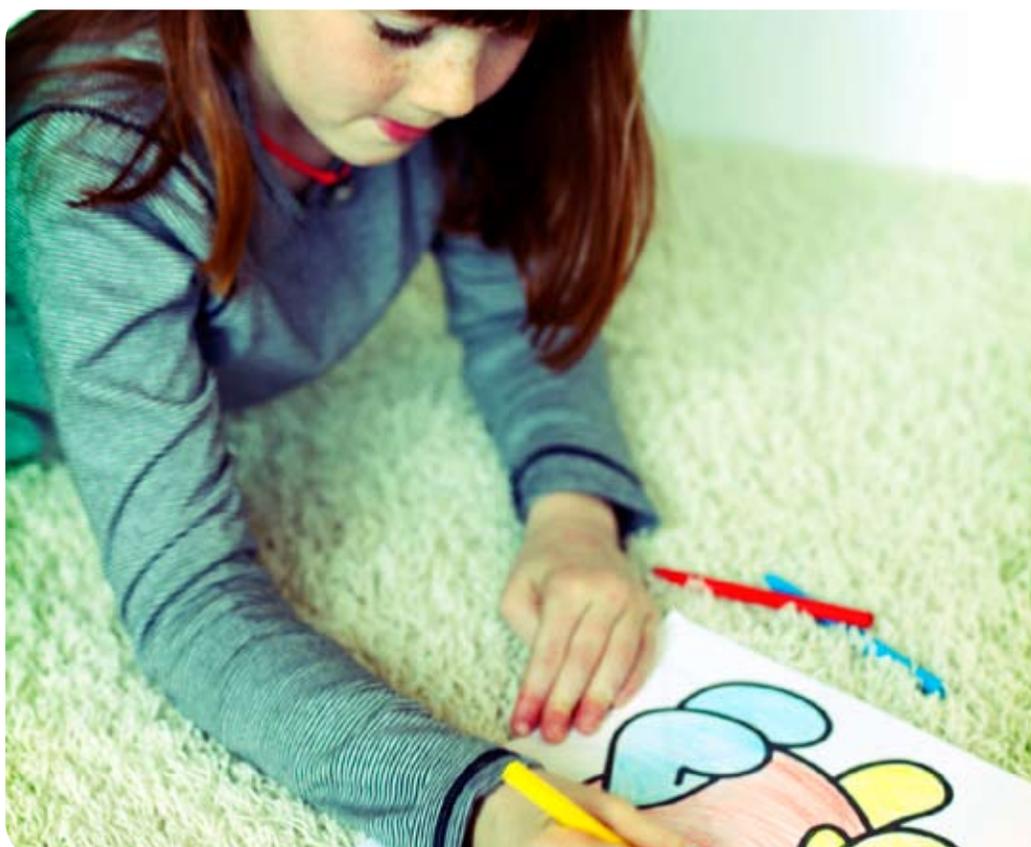
6

**Proyectos de futuro**

En línea con lo establecido en el Plan Estratégico 2011-2015, VidaCaixaGrupo tiene entre sus prioridades convertirse en un modelo de distribución universal que permita llegar a todos los clientes, a través de todos los canales existentes en el mercado.

Estas prioridades se concretan en los siguientes ejes de actuación:

- Intenso ritmo de lanzamiento de nuevos productos para nuevos canales y segmentos que den respuestas, mediante una atención constante, a las necesidades de los clientes para desarrollar los productos y servicios más adecuados.
- Refuerzo del liderazgo en previsión social complementaria y en salud.
- Desarrollo del negocio de no vida (multirriesgo empresa, etc), especialmente en lo que se refiere a nuevos ramos.
- Énfasis en la calidad de servicio y en la fidelización de los clientes de VidaCaixa Grupo.
- Ultimear con éxito, en el primer semestre de 2011, la implementación de cerca de 20 proyectos que conforman el proceso de integración de VidaCaixa Grupo, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la operatividad de la organización.
- Finalización de proyectos transversales clave para la mejora de la eficiencia y la operatividad del Grupo.
- Inicio de la alianza estratégica con Mutua Madrileña, que incluye un acuerdo comercial para la distribución en exclusiva y de forma indefinida de los productos de ramos de no vida de VidaCaixa Adeslas, a través de la red de oficinas de "la Caixa" y de los otros canales de la compañía.
- Venta cruzada: con la integración de Adeslas, VidaCaixa accede a un nuevo y amplio universo de canales y clientes.
- Atención a las necesidades específicas de cada uno de los distintos segmentos de clientes, fortaleciendo la oferta especializada para el segmento de pymes y autónomos, que ha permitido obtener los excepcionales crecimientos alcanzados.
- Por último, desarrollo de productos dirigidos al segmento de renta alta.



La excelencia en el servicio al cliente, la innovación en nuevos productos y la multicanalidad son los pilares que van a seguir vertebrando la relación del Grupo con sus clientes

Para todo ello, VidaCaixa Grupo va a seguir actuando según los valores corporativos -confianza, calidad, dinamismo y cercanía-, con el fin de conseguir los objetivos de expansión y crecimiento con equilibrio, solvencia y rentabilidad.

La apuesta por la excelencia en el servicio al cliente, la innovación en el desarrollo de nuevos productos y el compromiso por facilitar la accesibilidad a los mismos, a través de múltiples canales presenciales y tecnológicos, son los pilares que van a seguir vertebrando la relación de VidaCaixa Grupo con sus clientes en el futuro, tal y como ha venido siendo desde su génesis hace más de 100 años.

En el ámbito de la innovación, el objetivo es completar la gama de productos a través de la observación de las necesidades de los clientes, para diseñar los productos y servicios que mejor las cubran en cada momento. En este sentido, la atención a las necesidades de los clientes particulares vinculadas a su aseguramiento personal y patrimonial, y en su planificación financiera de cara a la jubilación, así como el desarrollo de soluciones para grandes empresas ofreciendo las mejores prestaciones y la máxima calidad en el servicio, van a ser los principales ejes de actuación.

Por último, la firme apuesta de VidaCaixa Grupo por mejorar en el desempeño responsable va a seguir siendo una constante. Lograr que el Grupo sea cada día un mejor lugar para trabajar, mantener integrada la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad en la estrategia y en el negocio; contribuir al desarrollo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, e intensificar el diálogo y la comunicación con los diversos grupos de interés van a continuar formando parte de la agenda de prioridades del Grupo.

