



3

Evolució de les societats del Grup

3.1Evolució del Grup

El 2010, VidaCaixa Grup ha consolidat la seva posició de líder en el mercat de previsió social complementària, amb una quota de mercat del 15,1%

VidaCaixa Grup ha obtingut un benefici net de 249 milions d’euros el 2010, la qual cosa suposa un 19,5% més que el 2009, tot i el menor creixement de l’economia el 2010.

Aquest creixement també s’ha consolidat en el volum de primes d’assegurances i aportacions a plans de pensions, amb un volum comercialitzat de 6.138 milions d’euros, la qual cosa representa un 24% més respecte al 2009 i un 8,8% en termes de creixement homogeni, és a dir, si es considera l’activitat generada per Adeslas tant el 2009 com en tot l’any 2010.

Respecte al volum de recursos gestionats en assegurances de vida i plans de pensions, s’ha experimentat un creixement del 8,1% respecte al 2009, arribant als 33.297 milions d’euros, cosa que ha permès a VidaCaixa Grup consolidar la seva posició de líder en el mercat de previsió social complementària del nostre país, amb una quota de mercat del 15,1%.

VidaCaixa Grup: Principals magnituds			
en milions d’euros	2009	2010	% Var. 10/09
Primes i Aportacions			
Vida-Risc i Accidents	417,1	430,4	3%
Multiriscos	166,1	203,2	22%
Salut	37,1	839,0	2.161%
Autos	88,0	129,5	47%
Subtotal Risc (Individual + Empreses)	708,3	1.602,1	126%
Assegurances de Vida-Estalvi	2.541,4	3.014,5	19%
Plans de Pensions	1.702,1	1.521,1	-11%
Subtotal Estalvi (Individual + Empreses)	4.243,5	4.535,6	7%
Total Risc i Estalvi (Individual + Empreses)	4.951,8	6.137,7	24%
RG			
Assegurances de Vida	17.231,5	19.134,1	11%
Altres Assegurances	236,6	619,9	163%
Plans de Pensions i EPSV	13.584,1	14.163,2	4%
Total Rec. Gest. de Clients (Individual + Empreses)	31.051,2	33.917,3	9%
Clients Individuals	3.407.035	5.857.125	72%
Resultat Net Consolidat VidaCaixa Grup	208,5	249,2	19%



Al llarg de l'any, VidaCaixa Grup pràcticament ha arribat als sis milions de clients, 2,45 milions més que el 2009

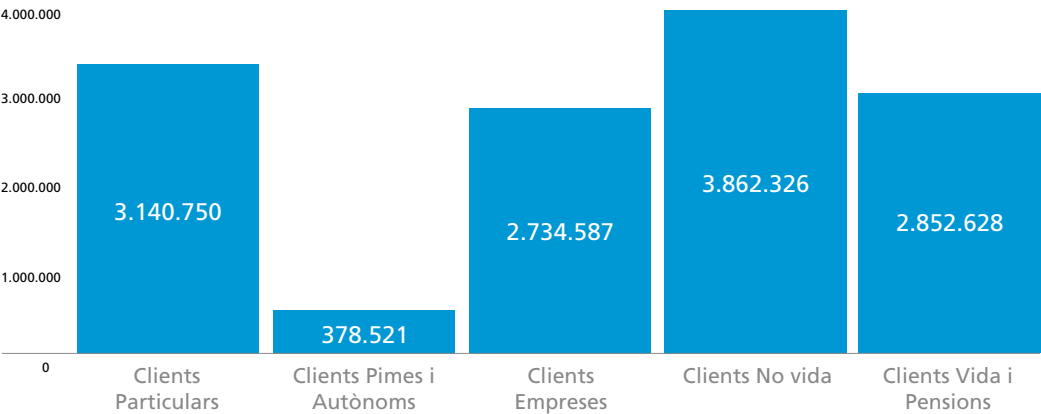
L'evolució de les diferents línies de negoci és positiva en tots els segments d'estalvi i de risc.

En el ram d'estalvi, incloent-hi plans de pensions, el volum de primes i aportacions ha experimentat un increment del 6,9% respecte al 2009, la qual cosa ha suposat un total de 4.535,6 milions d'euros i un volum total de recursos gestionats de 33.917 milions d'euros, xifra que suposa un 9,2% més que el 2009. Aquest creixement és conseqüència del fet que, a les excel·lents condicions financerofiscals d'aquests productes i a la favorable situació de les corbes de tipus d'interès a llarg termini, s'hi uneix l'àmplia oferta comercialitzada per VidaCaixa Grup.

Aquesta evolució favorable de tots els rams durant l'exercici ha quedat demostrada també en l'augment del nombre de clients, que ha arribat pràcticament als sis milions, 2,45 milions més que el 2009, cosa que significa un creixement del 72% respecte al 2009, i un 9,5% d'increment en termes de creixement homogeni.

El 2010, VidaCaixa Grup ha comercialitzat 6.138 milions d'euros en primes d'assegurances i aportacions a plans de pensions. Aquest volum suposa un increment del 24,0% respecte al 2009 i recull el negoci generat per Adeslas des del juny del 2010, data en què la companyia d'assegurances de salut va ser adquirida i incorporada al Grup. En una visió homogènia, és a dir, considerant l'activitat generada per Adeslas tant el 2009 com en tot el 2010, el creixement seria del 8,8%.

Clients de VidaCaixa Grup: Assegurats i Particips



Clients totals 2010

Assegurats i Particips5.857.125

Clients nous2.450.090 (+72%)

xifres netes de duplicitats



Tomàs Muniesa, Conseller Delegat de VidaCaixa Grup, durant la reunió de directius.

Claus del creixement de VidaCaixa Grup el 2010

VidaCaixa ha consolidat el seu lideratge en previsió social complementària, com a conseqüència d'una gestió solvent, responsable i prudent del negoci, que ha permès un creixement generalitzat en tots els rams en els quals és present.

Així mateix, VidaCaixa ha assolit el lideratge en el ram de salut, com a conseqüència de la integració d'Adeslas, ja que ha copat el 76% del creixement del mercat el 2010.

Entre els factors que han fet possible el creixement del Grup destaquen:

- Excel·lents ràtios de gestió i elevada solvència.
- L'adopció d'un model de multicanalitat complet.
- Consolidació del nou model d'AgenCaixa.
- Desenvolupament de nous rams, com el multirisc industrial, i nous segments, com el de banca personal.
- Potenciació del desenvolupament professional de la plantilla amb noves oportunitats per a la millora professional, juntament amb una decidida aposta per la formació.



Màrius Berenguer, Tomàs Muniesa i Javier Murillo en la roda de premsa de presentació de resultats.

VidaCaixa és la companyia del Grup líder del mercat especialitzada en previsió social complementària del nostre país, que comercialitza assegurances de vida i plans de pensions, tant per a clients individuals com col·lectius. El 2010, VidaCaixa ha gestionat més de 33.000 milions d’euros.

Pel que fa a plans de pensions individuals, s’han captat 1.200 milions d’euros, el 44% dels quals provenen de les reeixides emissions de productes amb rendibilitat garantida.

Un any més, VidaCaixa ha mantingut la primera posició en assegurances de Vida-Estalvi, en termes d’estalvi gestionat, amb una quota de mercat del 14,8%, la qual cosa significa un avanç d’un punt sobre la quota del 2009, i la segona posició en plans de pensions amb una quota de mercat del 16,2%, enfront del 15,6% el 2009.

Clients de VidaCaixa per rams de productes	2009	2010	% Var. 09/10
Assegurances de Vida-Risc	1.572.608	1.526.200	-3%
Assegurances d’Accidents i Altres	381.299	535.157	40%
Fons de Pensions	1.176.773	1.222.300	4%
Assegurances de Salut	143.363	2.568.302	216%
Assegurances de l’Automòbil	151.516	221.228	46%
Assegurances de la Llar i Comerços	684.593	740.722	8%
Assegurances de Vida-Estalvi	693.912	704.388	2%

“VidaCaixa ha gestionat més de 33.000 milions d’euros, amb la qual cosa s’ha convertit en la companyia del Grup líder del mercat, especialitzada en previsió social complementària”

Assegurances de Vida-Estalvi Individuals

En assegurances de Vida-Estalvi individuals, el volum total de primes s'ha incrementat un 40% respecte al 2009

En les assegurances de Vida-Estalvi individuals, el volum de primes s'ha incrementat un 40% respecte al 2009, fins als 2.452 milions d'euros. Aquesta evolució és deguda a diversos factors: en primer lloc, gràcies a la feina comercial i la qualitat dels productes i serveis de VidaCaixa i, en segon lloc, com a conseqüència de la captura d'oportunitats derivades de l'entorn favorable en les corbes de tipus d'interès, tant a curt com a llarg termini.

Dins d'aquest ram cal destacar el bon comportament dels resultats de la Renda Vitalícia, abans denominada Pensió Vitalícia Immediata, pel fet que és un producte idoni per a clients individuals que volen complementar la pensió pública de jubilació, alhora que obtenen les millors condicions financerofiscals.

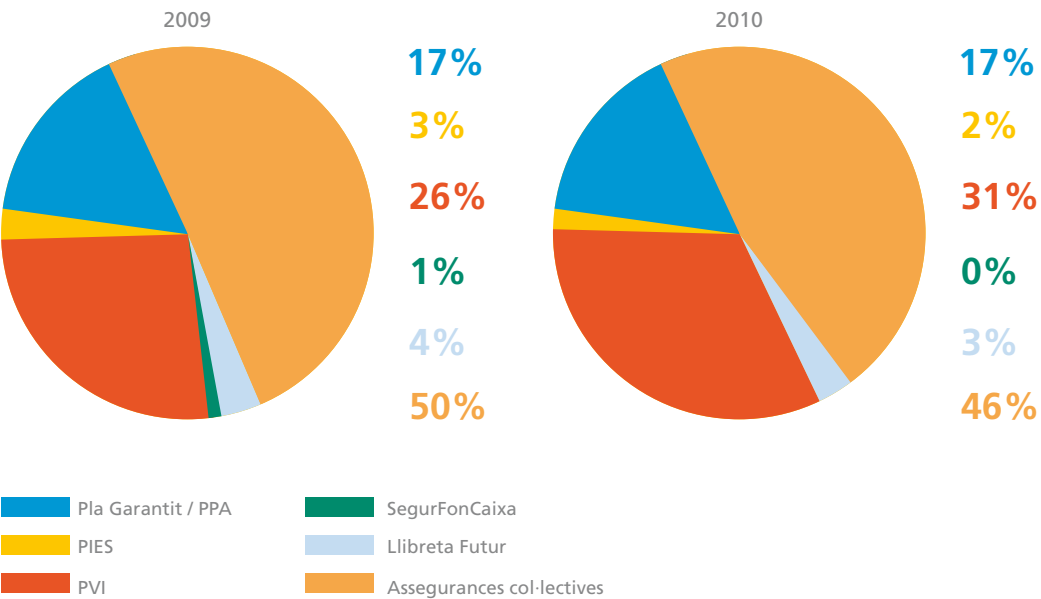
També cal esmentar el desenvolupament dels Plans de Previsió Assegurats (PPA), un producte amb les mateixes condicions fiscals que els plans de pensions, i amb el qual el client pot obtenir una rendibilitat assegurada, sigui quin sigui el termini escollit per a la inversió (entre 1 i 30 anys). El 2010, 48.896 clients han contractat un PPA, un 209% més que el 2009, i el volum de recursos gestionats aconseguit ha estat de 573 milions d'euros, un 266% més que el 2009. Aquest fort creixement ha estat degut a la situació favorable de les corbes dels tipus d'interès i al disseny del producte, que el converteixen en un complement ideal per a la pensió de la jubilació.

Per acabar, cal esmentar els Plans Individuals d'Estalvi Sistemàtic (PIES), amb un total de 92.310 clients i un volum de 202 milions d'euros gestionats.



VidaCaixa: provisions matemàtiques d'assegurances

en milers de milions d'euros



Plans de pensions individuals

Els plans de pensions individuals han crescut un 2,5% més que el 2009

Al llarg del 2010, els plans de pensions individuals han compartit el comportament de puixança dels PPA, ja que han aconseguit captar més de 1.202 milions d'euros, el 44% dels quals provenen de les reeixides emissions de productes amb rendibilitat garantida. La quota de mercat assolida pels plans de pensions individuals de VidaCaixa se situa en el 15,8%, cosa que suposa un avanç del 0,6% respecte al 2009.

Els plans de pensions individuals han gestionat un volum de recursos de 8.134 milions d'euros, un 2,5% més que el 2009, amb un total de 945.000 clients, un 3% més que en l'exercici anterior.

Tot això, juntament amb l'àmplia oferta de productes per a tots els perfils d'edat i risc, el manteniment de l'excel·lent ràtio de recepció de traspassos del 177% i les campanyes comercials desenvolupades per desestacionalitzar les aportacions, ha permès consolidar la seva segona posició en el rànquing sectorial.



VidaCaixa llança PlanCaixa 4 Plus, un pla de pensions garantit

Coincidint amb la campanya de la declaració de la renda, VidaCaixa va llançar l'abril del 2010 PlanCaixa 4 Plus, un pla de pensions individual garantit.

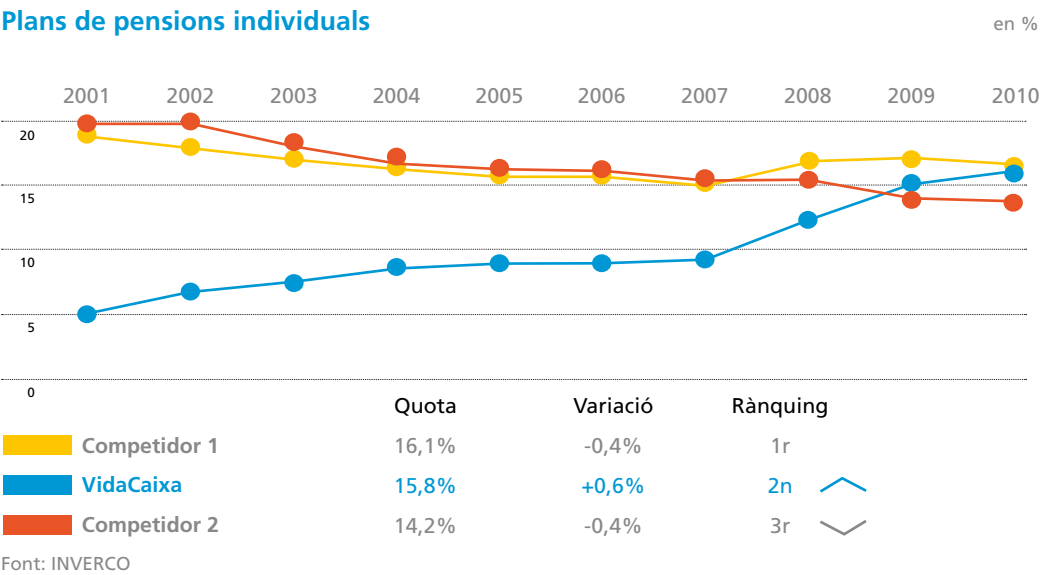
El producte garanteix el 100% del capital aportat, més un 25% de revaloració en 10 anys, i ofereix interessants incentius comercials per la seva contractació, com la possibilitat de constituir un dipòsit al 4% TAE per un termini màxim de fins a dos anys.

Amb tres excel·lents opcions per aconseguir una rendibilitat fins i tot més gran, el nou "PlanCaixa 4 Plus" permet incrementar la seva atractiva rendibilitat, ja que els clients que el contractin poden triar entre interessants incentius promocionals:

- 1a Opció: obtenir un 4% TAE sobre l'aportació o traspàs extern realitzat, calculat entre la data d'aportació i el 31.08.10 i abonat directament en el seu compte corrent l'01.09.10.
- 2a Opció: efectuar una imposició a un termini fix d'un any en el "Dipòsit 4 Plus" de "la Caixa", el qual ofereix un interès del 4% TAE. L'import màxim permès d'aportació al dipòsit és el doble de les aportacions i/o traspassos externs al "PlanCaixa 4 Plus".
- 3a Opció: realitzar una aportació o un traspàs extern per un import mínim de 10.000 euros al producte i tenir dret a contractar el "Dipòsit 4 Plus", al 4% TAE, de "la Caixa", allargant el termini fins als 24 mesos, sempre que la imposició en el dipòsit sigui per un mínim de 20.000 €.



Plans de pensions individuals		2010
Recursos Gestionats	14.163 milions d'euros (+4%)	
Clients	1,2 milions (+4%)	
Quota de Mercat	15,8% (+0,6%)	
Posició en el Rànquing	2a (=)	

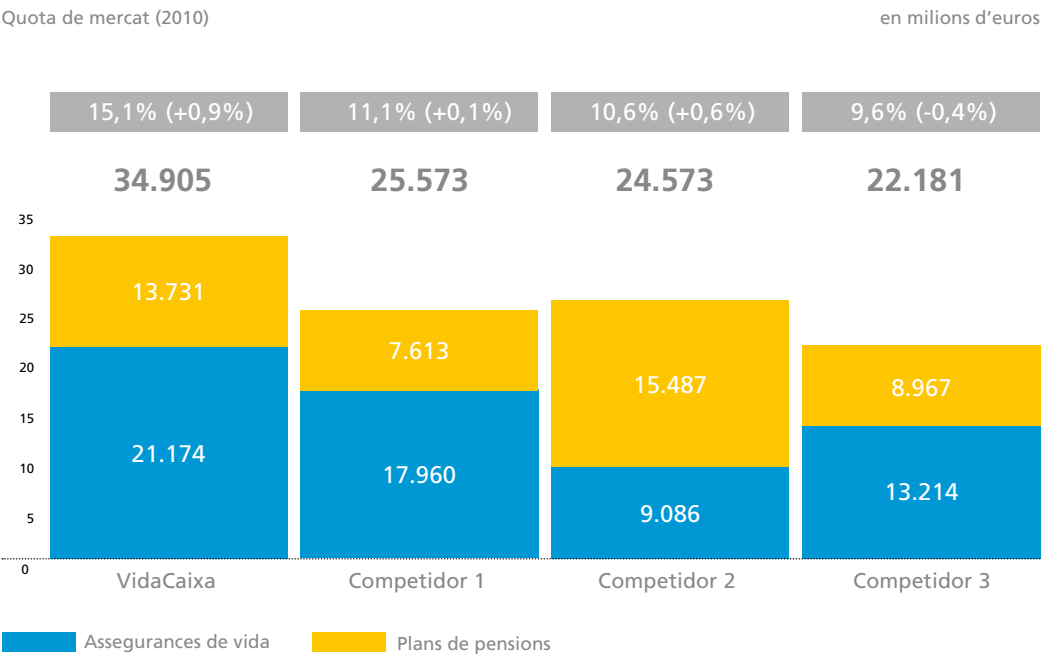


Plans de Pensions Individuals que comercialitza VidaCaixa		
Monetari	PC Diners	Molt Conservador
	PC 10 Diners	Molt Conservador
	PC PV Monetari PP	Molt Conservador
Renda Fixa	PC Estalvi	Molt Conservador
Mitjà Llarg	PC 10 Estalvi	Molt Conservador
Termini	PC PV Patrimoni PP	Conservador
	PC Ambició	Conservador
Renda Fixa Mixta	PC 10 RF Mixt	Poc Agressiu
	PC RF Mixt	Poc Agressiu
	PC 10 Seguretat	Poc Agressiu
	PC PV Actiu Creixement PP	Poc Agressiu
	PC PV Actiu Estable PP	Poc Agressiu
Renda Variable Mixta	PC RV Mixt	Arriscat
	PC 10 RV Mixt	Arriscat
	PC Actiu Oportunitat PP	Arriscat
	PC Objectiu	Conservador
Renda Variable	PC Borsa Euro	Molt arriscat
	PC Borsa Nacional	Molt arriscat
	PC Borsa Internacional	Molt agressiu. Mercats Internacionals
	PC Selecció	Arriscat
	PC Actiu Variable PP	Arriscat
	PC Actiu Variable Europeu PP	Molt Arriscat
	PC Borsa Emergent PP	Molt Arriscat
Garantits	PC Creixent	Conservador

Claus de l'èxit comercial dels plans de pensions el 2010

- Excel·lent gestió tant en renda fixa com en renda mixta a càrrec de l'equip de VidaCaixa, que ha reportat el reconeixement.
- Orientació a les necessitats de cada client en funció del seu perfil d'edat i risc, amb un ampli portafolis que va des de plans de pensions monetaris fins a plans de renda variable.
- Acció comercial continuada al llarg de tot l'any, efectuada a través de les més de 5.400 oficines de "la Caixa", que ha permès continuar desestacionalitzant les aportacions en aquest tipus de productes.
- La combinació d'un producte excel·lent amb accions promocionals atractives que afegeixen valor a l'oferta de VidaCaixa.

VidaCaixa: Líders en previsió social complementària a Espanya



Font: ICEA i INVERCO i elaboració pròpia. No inclou EPSV, ni provisions d'altres assegurances ni provisions per prestacions, però sí CaixaVida.

VidaCaixa Previsió Social

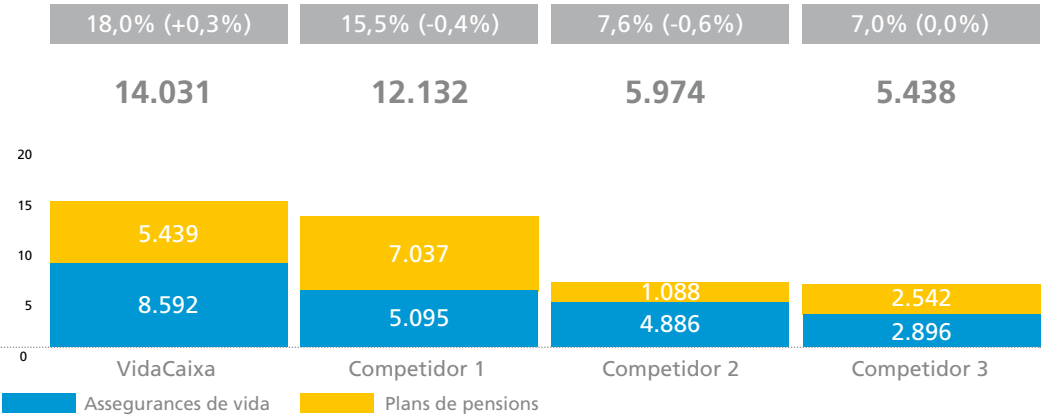
VidaCaixa desenvolupa la seva activitat en el segment col·lectiu, a través de la seva divisió especialitzada VidaCaixa Previsió Social, que un any més es consolida com a líder en previsió social complementària empresarial, amb més de 14.000 milions d'euros gestionats i una quota de mercat del 18,0%, un 0,3% més que el 2009. La cartera de VidaCaixa Previsió Social és molt extensa i cada any ha anat augmentant.

El 2010, un total de 29 companyies de l'IBEX 35, 812 companyies multinacionals i 919 organismes públics han dipositat la seva confiança en la companyia.

VidaCaixa Previsió Social: Líders en previsió social complementària empresarial a Espanya

Quota de mercat (2010)

en milions d'euros



Font: ICEA i INVERCO i elaboració pròpia. No inclou EPSV, ni provisions d'altres assegurances ni provisions per prestacions.

El negoci de VidaCaixa Previsió Social es desenvolupa a través de diversos canals de distribució que permeten l'accessibilitat de grans empreses i corporacions. En aquest sentit, el 2010 s'ha avançat en la gestió multicanal, adaptant l'estructura organitzativa als hàbits de compra dels clients corporatius i flexibilitzant la relació amb tots els participants en el procés de negociació. L'organització de l'activitat es duu a terme des de cinc unitats de negoci i la comercialització dels productes s'ha realitzat a través d'una àmplia xarxa de consultors i mediadors, conformada per firmes de prestigi i experiència, l'equip professional de VidaCaixa Previsió Social, la xarxa de Gestors d'AgenCaixa i les més de 5.400 oficines de "la Caixa".

El 2010, s'ha implementat el model d'atenció integral mitjançant polítiques comunes de gestió de clients amb els segments de "la Caixa" de Banca Privada, Banca Corporativa i Banca d'Empreses.



VidaCaixa Previsió Social: la previsió empresarial en grans xifres en milions d'euros				
	2008	2009	2010	% Var. 09/10
Primes de risc	179	204	483	137%
Primes i aportacions d'estalvi	720	1.142	1.020	-11%
Total primes i aportacions	899	1.346	1.503	12%
Assegurances de vida col·lectives	8.604	8.650	8.751	1%
Plans de pensions d'ocupació i associat	4.608	5.649	6.030	7%
Total recursos gestionats	13.212	14.299	14.781	3%

El 2010, l'evolució del mercat de Vida-Estalvi i Vida-Risc col·lectius ha patit una contracció, com ja va passar el 2009. En aquest context, VidaCaixa ha comercialitzat un volum de primes i aportacions de 1.188 milions d'euros, un 9,7% menys que el 2009.

En assegurances de Vida-Risc, el volum de primes ha estat de 168 milions d'euros, la qual cosa suposa un descens del 3,6%, amb un volum de 315 milions de primes de salut. En assegurances de Vida-Estalvi, les primes han arribat als 562 milions d'euros, un 8,1% menys que el 2009, i en plans de pensions, el volum d'aportacions ha estat de 458 milions d'euros, un 13,6% inferior al de l'exercici precedent.

Pel que fa als recursos gestionats en assegurances de vida, s'ha arribat als 8.751 milions d'euros, amb un increment de l'1,2% respecte al 2009.

Amb relació als plans de pensions i EPSV d'ocupació i associat, l'increment ha estat del 6,7%, arribant als 6.030 milions d'euros. Finalment, el 2010 s'ha treballat en el desenvolupament d'un nou producte de retribució flexible per a empreses.



Pimes i autònoms: segment estratègic per a VidaCaixa Grup

Els recursos gestionats en assegurances de vida s’han incrementat un 1,2% respecte al 2009

En els darrers anys, VidaCaixa ha continuat amb la seva aposta per incrementar la seva penetració en el segment de pimes i autònoms. El 2010, el Grup ha arribat als 176.000 contractes i ha donat cobertura a més de 378.000 assegurats. Cal destacar l’evolució de VidaCaixa cap a una oferta global que cobreixi les necessitats del segment d’autònoms, microempreses i pimes, on el Grup assegura més d’1 milió de clients. L’evolució de les magnituds en els diversos productes que conformen l’oferta per a aquest segment de clients ha estat positiva. En Plans de Pensions de Promoció Conjunta es va produir un increment dels drets consolidats d’un 22% respecte al 2009, alhora que s’arribava als 1.980 promotors i els 16.776 partícips.



Plans de pensions de promoció conjunta	
nombre de partícips	2010
VidaCaixa Previsió Professional (assegurança d'IT)	37.257
VidaCaixa Salut Pimes	96.771
Adeslas Pimes	79.171
Vida, Accidents i Convenis pimes	182.677
Vida	16.871
Accidents	78.497
Convenis	87.259
SegurCaixa Negoci	33.161
SegurCaixa Auto Negoci	15.829

Assegurances de Vida-Risc Individuals

En el ram de Vida-Risc, VidaCaixa Grup comercialitza assegurances de Vida-Risc, vinculades o no a préstecs, per als seus clients individuals. Per a aquest segment, VidaCaixa Grup posa a la seva disposició els dos productes següents: Seviám, assegurança vinculada a crèdits personals i hipotecaris, amb 872.356 assegurats, i Vida Familiar, amb 463.414 assegurats. Entre tots dos acumulen un volum de primes de 220 milions d’euros, amb un creixement del 2,7% respecte al 2009, dada especialment positiva tenint en compte la situació del mercat mobiliari espanyol.

3.3

VidaCaixa Adeslas

VidaCaixa ha obtingut importants creixements en tots els rams d'assegurances de risc

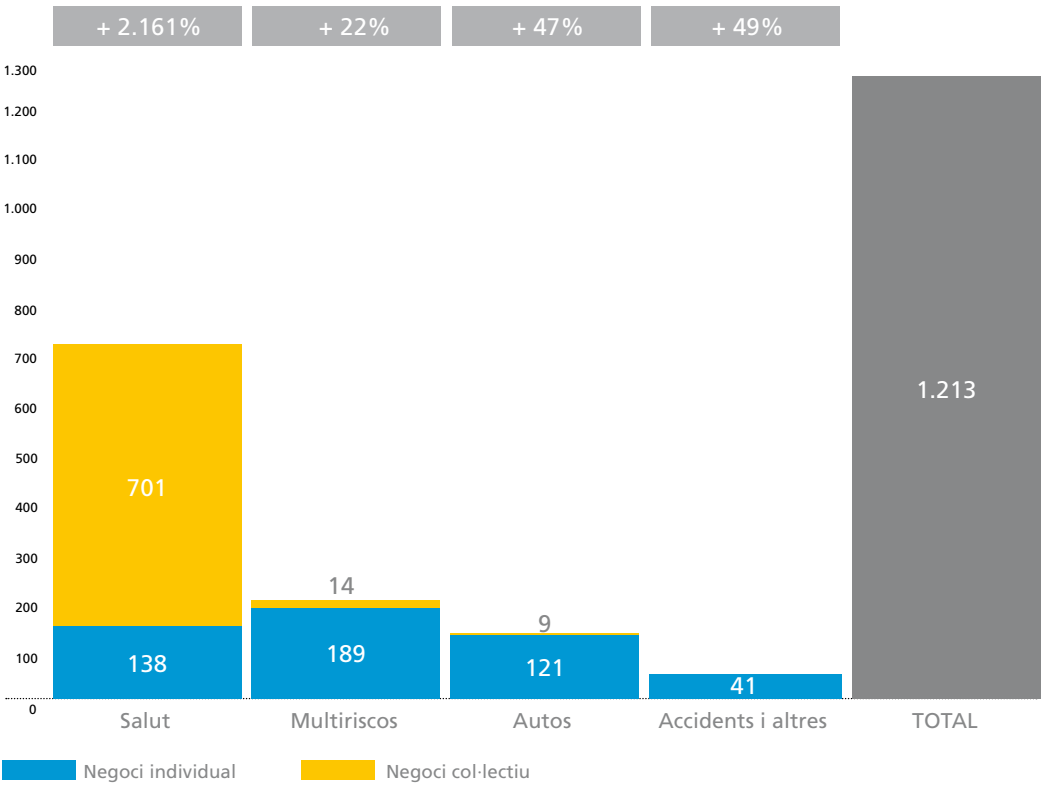
El 2010, malgrat l'alentiment de l'economia, VidaCaixa ha mantingut importants creixements en tots els rams d'assegurances de risc, i ha arribat a un volum de primes superior als 1.200 milions d'euros en el conjunt de rams de no vida, la qual cosa representa un creixement de més del 280% respecte a l'import comercialitzat el 2009. Aquest increment inclou l'efecte de la incorporació de sis mesos del negoci d'Adeslas al Grup.

Aquesta evolució ha estat possible gràcies a la gran capacitat comercial de VidaCaixa Grup, sustentada en la xarxa d'oficines de "la Caixa", els centres propis del Grup i l'equip de mediadors i agents, inclosos els professionals d'AgenCaixa.

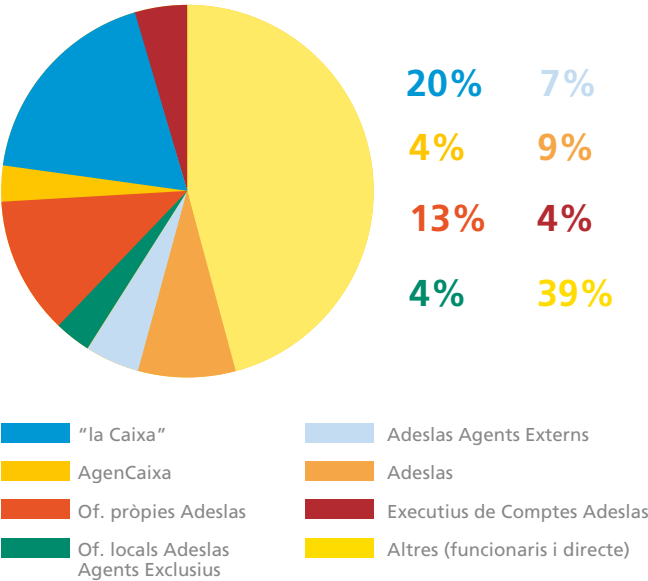
VidaCaixa Adeslas: Primes i aportacions. Per ram i canal 2010 (no vida)

en milions d'euros

Ram



Canal





Salut

VidaCaixa Adeslas ha incrementat la seva cartera en 202 milions de primes, captant el 76% del creixement total del mercat

El ram de salut, després de la integració d’Adeslas al Grup, ha estat el que ha experimentat un creixement més gran, ja que ha arribat als 2,6 milions de clients i ha assolit un volum de primes consolidades de 839 milions, enfront dels 37 milions comercialitzats el 2009. En termes homogenis, el creixement s’hauria situat en el 15,2%, xifra molt superior al 4,3% de la mitjana del sector.

Cal destacar, com a fet rellevant del 2010, que VidaCaixa Adeslas va incrementar la seva cartera en 202 milions de primes, captant el 76% del creixement total del mercat, que va pujar a un total de 265 milions d’euros. Aquest creixement ha estat fruit de la capacitat comercial de VidaCaixa Adeslas, gràcies a la qual s’ha aconseguit captar un volum d’assegurats superior a la mitjana del mercat.

Així, el 2010, 150.000 assegurats públics, un 50% dels que al gener van canviar d’asseguradora, van escollir VidaCaixa Adeslas. Així mateix, 26 grans empreses van contractar l’assegurança de salut per als seus empleats, aportant 30.000 assegurats addicionals, la qual cosa ha fet possible que la quota de mercat de VidaCaixa Adeslas, en termes de primes, se situés en el 23,9%.

Salut	2010
Primes	839 milions d’euros (+2.161%)
Clients	2,6 milions (+1.692%)
Quota de Mercat	23,9% (+23,3%)
Posició en el Rànquing	1a (+22)

Ara, totes les cobertures a meitat de preu

100%

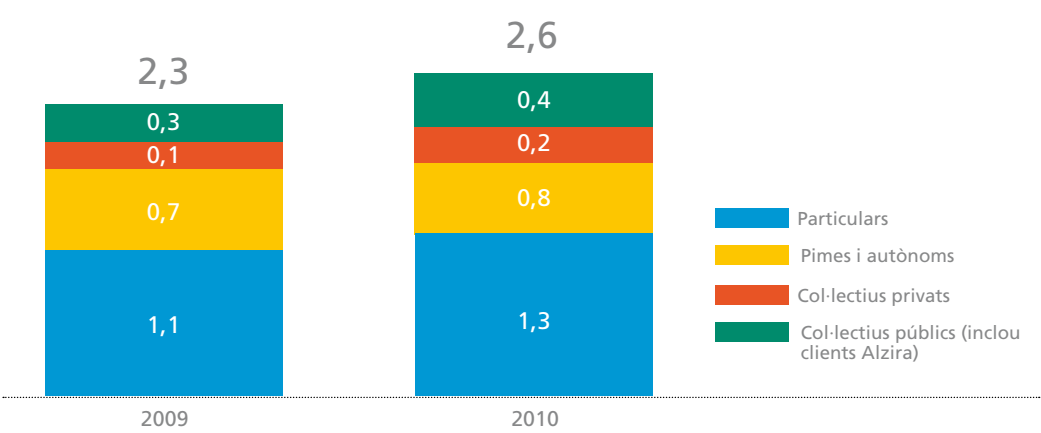
atenció mèdica privada i de qualitat

50%

Devolució del de la prima els 6 primers mesos*

VidaCaixa Salut

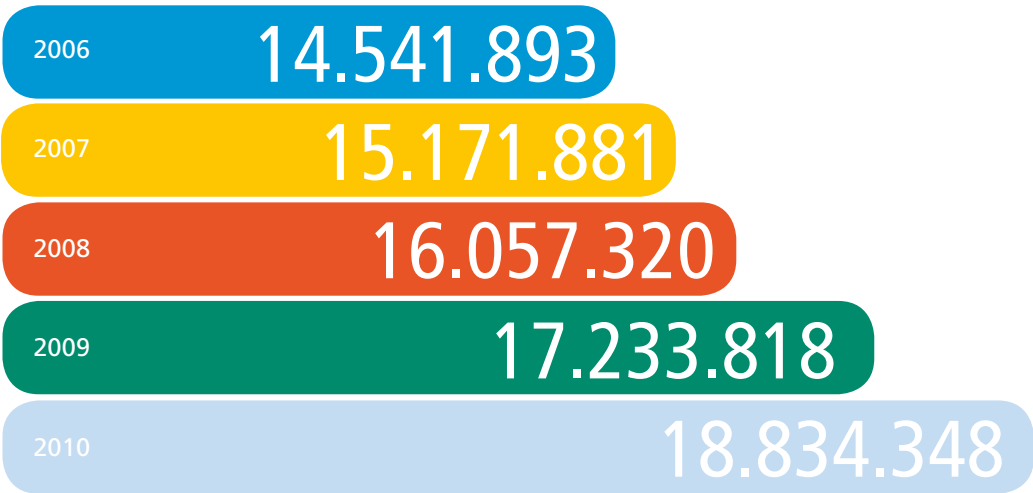
Evolució del nombre d'assegurats per segment



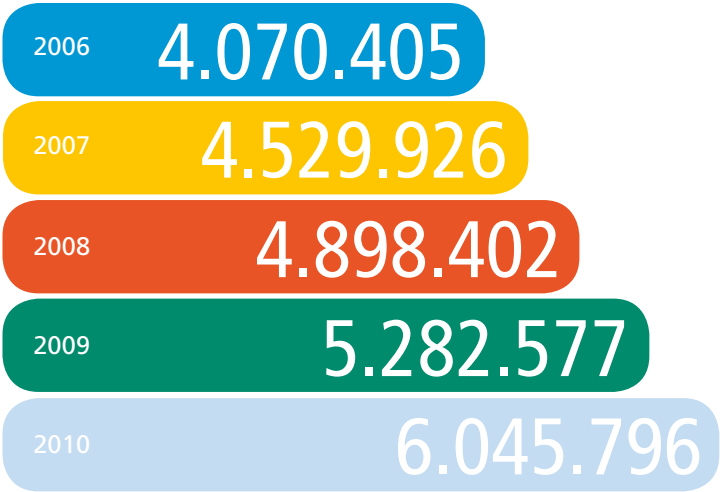
La integració d'Adeslas ha aportat un gran actiu a VidaCaixa Grup: en primer lloc, el quadre mèdic general d'Adeslas i, en segon lloc, la seva gran capacitat assistencial pròpia, posada de manifest en la seva àmplia xarxa de clíniques dentals i centres mèdics.

A través del quadre mèdic propi i concertat d'Adeslas, s'han atès el 2010 gairebé 19 milions de consultes, un 9% més que el 2009, i s'han realitzat un total de 6 milions de proves diagnòstiques, xifra que suposa un augment del 14% sobre el 2009, i un total de 244.655 ingressos hospitalaris, un 13% més que el 2009.

Nombre de Consultes



Proves de diagnòstic



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

A photograph of a smiling family (a man, a woman, and two children) sitting on a light-colored sofa in a bright, modern living room. The man is in the foreground, leaning forward with his arms crossed. The woman is behind him, smiling. Two children are sitting behind her, also smiling. A blue box with white text is overlaid on the bottom right of the image.

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

oferta limitada a pólizas Adeslas Vital, Completa, Familia, Extra 110 MB, 210 MB o 250 MB e inferiores del 1 de enero de 2011.

Adeslas, S.A. - Pólizas de Seguro de Vida y Accidentes - 2011

902 200 200 - www.adeslas.es

adeslas

Assistència sanitària

En assistència sanitària, VidaCaixa Adeslas disposa de dues modalitats de cobertura sanitària per als seus assegurats, que permeten la lliure elecció del quadre mèdic concertat i que inclouen els millors professionals en cada especialitat i els principals centres mèdics i hospitals privats de referència.

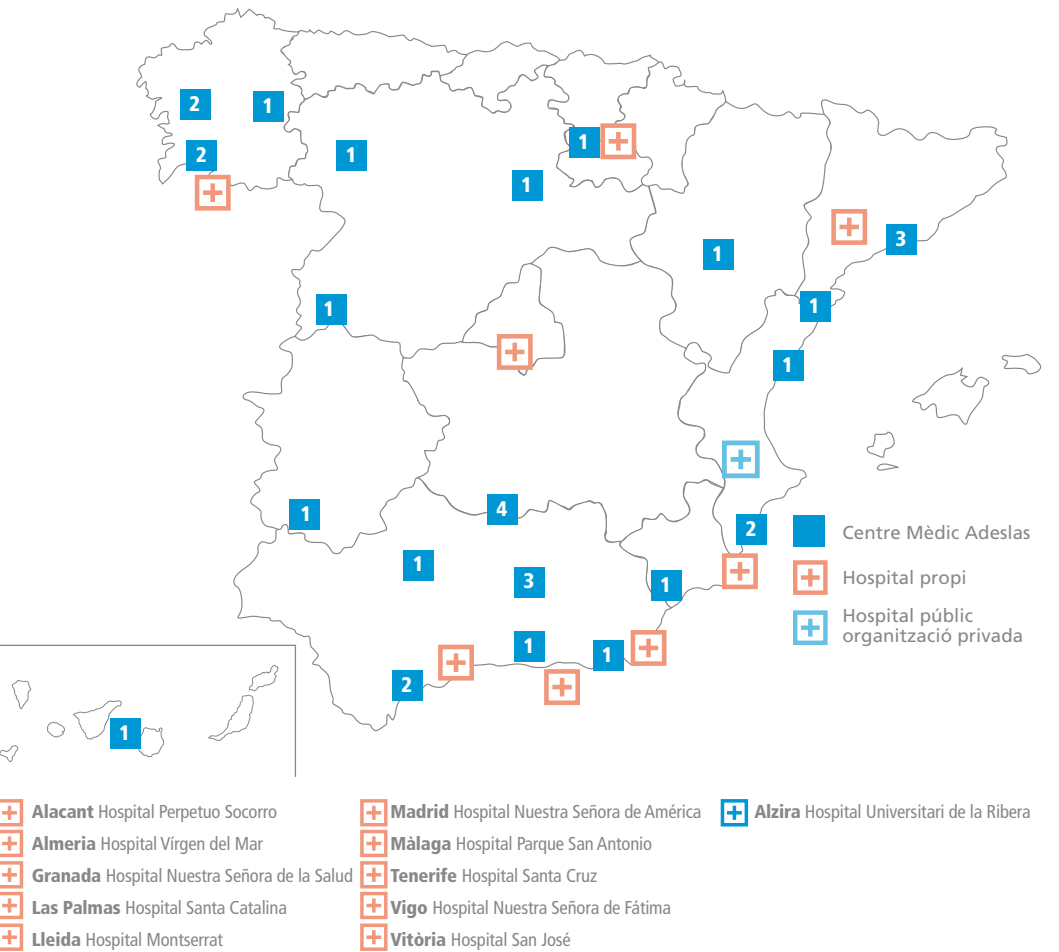
La primera modalitat és la de les assegurances de cobertura ambulatoria, per als qui busquen complementar la sanitat pública amb una pòlissa privada. A través d'Adeslas Primera es facilita l'accés directe a consultes de medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic, mitjançant una prima equilibrada amb pagaments complementaris molt ajustats per consulta.

La segona modalitat és la cobertura integral, que s'ofereix a través dels productes: Adeslas Completa, Adeslas Vital i Adeslas Família.

Adeslas Completa és una assegurança de salut per a aquells que volen tenir en tot moment accés a tots els avantatges de la sanitat privada, amb una prima ajustada i copagaments complementaris més reduïts per la utilització de les cobertures. Adeslas Vital permet assegurar el benestar, amb una prima reduïda i copagaments quan sigui necessari l'accés a l'assistència sanitària. Finalment, Adeslas Família, amb una prima igual per a tots els membres de la família menors de 45 anys, ofereix àmplies cobertures, tant en medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic com en urgències i hospitalització.

VidaCaixa Adeslas ofereix una àmplia varietat d'assegurances de reembors, que permeten als assegurats accedir lliurement a la prestació sanitària privada d'especialistes i centres hospitalaris a qualsevol lloc del món, amb reembors de despeses. Aquests productes són: Adeslas Extra, amb límits de 150.000, 210.000 i 250.000 euros; Adeslas Salut Llibre, que ofereix un reembors íntegre de despeses, amb garantia de cost fix per consulta en una àmplia i exclusiva llista de metges seleccionats, i Adeslas Premier, una assegurança mixta de quadre mèdic i reembors, amb un límit d'1 milió d'euros, que permet accedir a la sanitat privada més exclusiva i amb la màxima cobertura.

Dispositiu sanitari propi



VidaCaixa Adeslas, a través del Servei Empreses, estudia cada empresa de manera individual i planteja solucions adaptades a les seves necessitats

Així mateix, VidaCaixa Adeslas ofereix els següents mòduls complementaris: Plus Ginecología y Pediatría, que permet accedir a qualsevol servei ginecològic i de pediatria del món a través del reembors de despeses i amb àmplies cobertures; Plus Clínica Universitaria de Navarra, que inclou l'accés a hospitalització en aquesta clínica, més subsidi d'hospitalització i, opcionalment, indemnització per intervenció quirúrgica; Plus Accidentes, que permet assegurar una indemnització en cas d'invalidesa permanent i/o defunció per accident.

Com a novetat del 2010, cal destacar el mòdul complementari Adeslas Visión, que es comercialitza només a la Comunitat de Madrid i que ofereix assistència sanitària oftalmològica integral, combinada amb els serveis i el material òptic a través d'un acord exclusiu amb Visionlab. A més, facilita l'accés a la cirurgia de cataracta i refractiva als preus més competitius del mercat.

En el segment de les pimes, VidaCaixa Adeslas ofereix els productes següents: Adeslas Pyme Completa, que inclou àmplies cobertures, tant en medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic com en urgències i hospitalització; Adeslas Pyme Primera, amb cobertures sanitària i dental, que permet consultes de medicina primària, especialitats i mitjans de diagnòstic; i Adeslas Pyme Extra, que possibilita l'accés a un ampli quadre mèdic sense cap desembors, o escollir metge i centre hospitalari a tot el món amb un reembors de fins al 90% i un límit anual de 150.000 i 200.000 euros.

Aquestes assegurances dirigides a pimes es poden complementar amb Plus Prestación Económica por Incapacidad Temporal, Plus Accidentes, Plus Ginecología y Pediatría i Plus Clínica Universitaria de Navarra.

En l'àmbit de grans clients, a través del Servei Empreses, VidaCaixa Adeslas estudia cada empresa de manera individual i planteja solucions adaptades a les seves necessitats específiques.

Fidel a l'afany per millorar els seus processos, Adeslas ha estat la primera entitat a obtenir la certificació de qualitat, segons la Norma ISO 9001 per a la comercialització de serveis de salut en grans comptes, contractació de pòlisses privades i col·lectives i servei d'atenció al client.



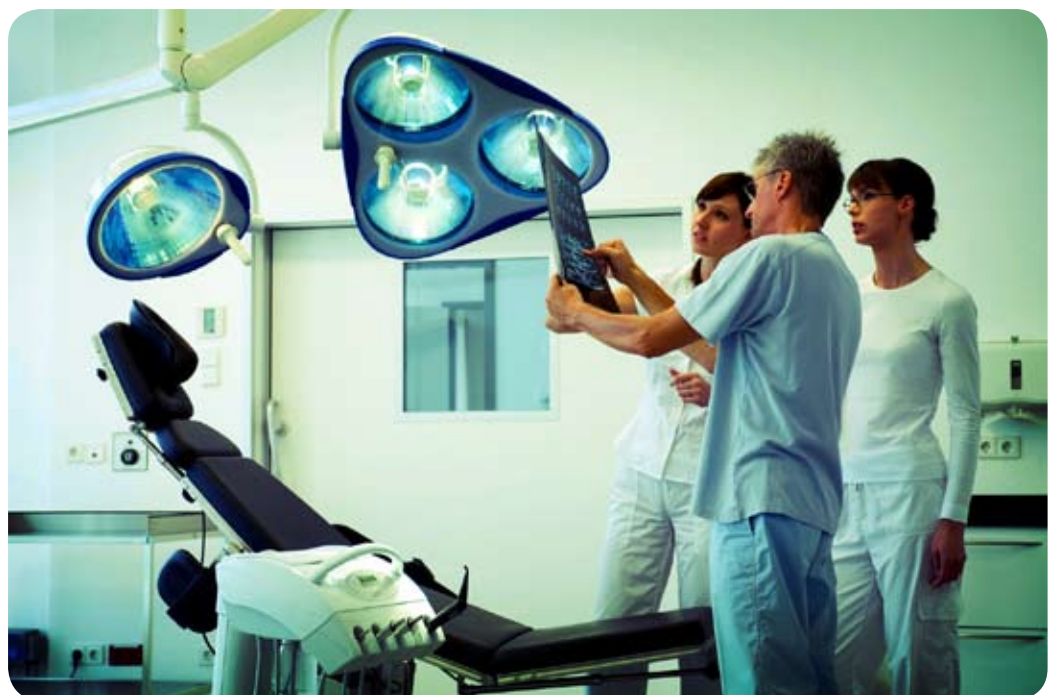
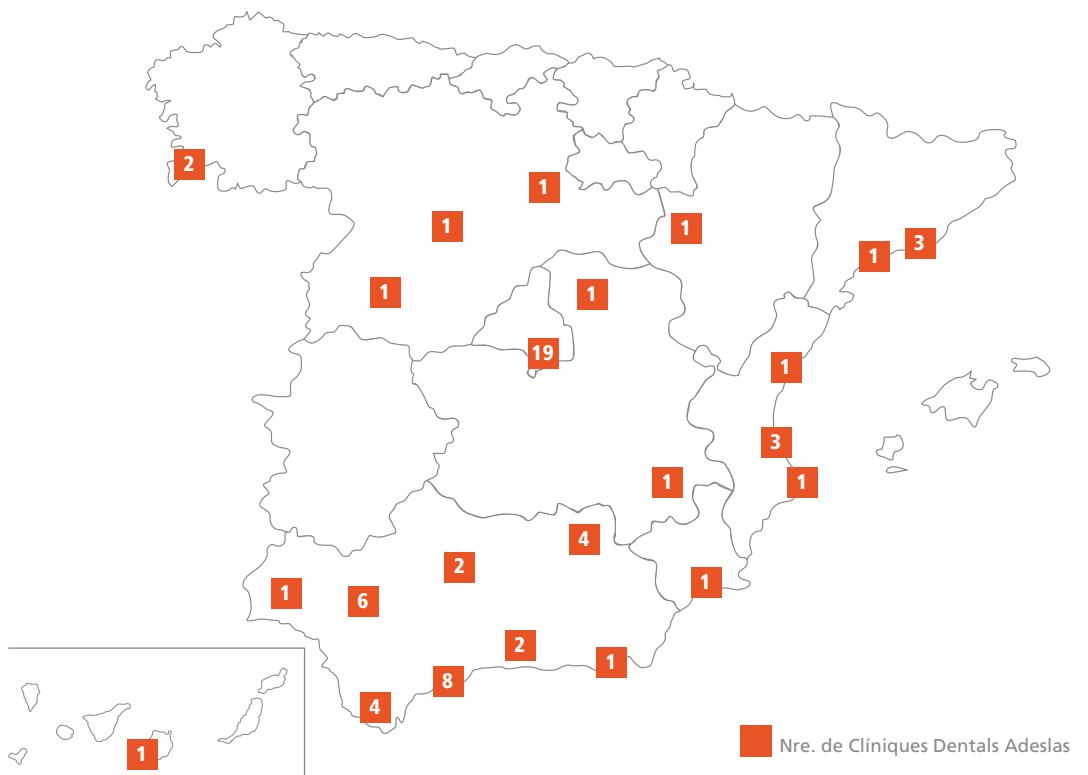
Assistència dental

VidaCaixa Adeslas ha consolidat el seu lideratge en el negoci dental, amb un total de 55 clíniques dentals pròpies i 100 clíniques concertades i associades

VidaCaixa Adeslas ha consolidat el 2010 el lideratge en el negoci dental, amb la incorporació de 90.000 nous assegurats i l'obertura de 3 noves clíniques, a la Corunya, Ferrol i Linares. Aquests centres s'han afegit a la principal xarxa de clíniques dentals pròpies del mercat, amb un total de 55 clíniques dentals, a les quals se sumen més de 100 clíniques dentals concertades i associades.

El 2010, VidaCaixa Adeslas ha mantingut el compromís amb la qualitat del servei i ha renovat la certificació ISO 9001, en la qual s'han inclòs 12 noves clíniques, que s'uneixen a les 19 que ja estaven certificades el 2009.

Dispositiu de clíniques dentals pròpies d'Adeslas



Col·laboració amb la sanitat pública

VidaCaixa Adeslas ha apostat sempre per la introducció de models equilibrats de col·laboració publicoprivada, entre els quals destaquen els següents: la col·laboració a través de les mutualitats de l'Estat i la gestió del Departament 11 de Salut de la Generalitat Valenciana (el que es coneix com a Model Alzira). En tots ells, intenta millorar l'eficiència del sistema i aconseguir alts nivells de qualitat en les prestacions i la consegüent satisfacció dels usuaris.

Col·laboració amb les mutualitats de l'Estat

Des de fa més de 40 anys, VidaCaixa Adeslas col·labora amb les mutualitats dels funcionaris de l'Estat: la Mutualitat General de Funcionaris Civils de l'Estat (MUFACE), l'Institut Social de les Forces Armades (ISFAS) i la Mutualitat General Judicial (MUGEJU). Els seus afiliats sumen un col·lectiu de 2,3 milions de persones que, d'acord amb les normes aplicables, cada any pot optar per la cobertura de la sanitat pública o la d'alguna de les entitats d'assegurança concertades per la seva mutualitat, mantenint la preferència per aquestes entitats al voltant del 85%. VidaCaixa Adeslas va subscriure des del primer moment els concerts d'aquestes mutualitats, i és l'entitat amb una quota d'assegurats més gran en cadascuna d'elles.

El 2010 han entrat en vigor nous convenis, amb la circumstància que alguns operadors que tradicionalment oferien assistència a aquests col·lectius, han decidit no continuar. Gràcies a la qualitat dels seus catàlegs de serveis, i al fet de ser un referent pel que fa a cobertura nacional, VidaCaixa Adeslas ha estat l'opció més escollida pels afiliats que han canviat d'entitat, cosa que ha propiciat que ja siguin prop d'un milió d'afiliats els que trien VidaCaixa Adeslas per gestionar la seva salut.

El Departament 11 de Salut de la Ribera

Adeslas sempre ha apostat per la col·laboració entre la iniciativa privada i les administracions públiques com una bona alternativa per fer front als reptes de la sanitat del futur. El Model Alzira implica la gestió privada mitjançant concessió administrativa d'un departament de salut, una fórmula d'èxit contrastat. Adeslas lidera des de fa més d'una dècada la Unió Temporal d'Empreses, que gestiona al Departament 11 de Salut de la Comunitat Valenciana: l'atenció primària de la comarca i l'assistència especialitzada i la gestió de l'Hospital Universitari de la Ribera.

Aquest centre s'ha convertit en un paradigma per a aquesta i altres comunitats autònomes, fins i tot per a altres països, d'un model de col·laboració publicoprivat que millora l'atenció al ciutadà i l'eficiència en la gestió.

Així mateix, el Departament de Salut de la Ribera manté una elevada activitat, sempre dins dels paràmetres de qualitat i eficàcia que requereix el ciutadà. En aquest sentit, durant el 2010, els centres d'Atenció Primària del Departament de Salut han atès més d'1.283.000 consultes de medicina general i prop de 247.000 consultes de pediatria, mentre que l'Hospital Universitari de la Ribera ha dut a terme més de 21.000 intervencions quirúrgiques i ha atès prop de 2.400 parts, alhora que ha realitzat 4,95 milions de proves de laboratori clínic, 26.100 sessions de radioteràpia i 22.500 proves de TAC.

En matèria de reconeixements, durant l'any 2010, l'Hospital Universitari de la Ribera ha estat guardonat amb el **Premi Sanitaria 2000** a la **Gestió Hospitalària** i el **Premi Llum a la Prevenció de Riscos Laborals**, aquest últim atorgat per la Confederació Empresarial Valenciana. A més, l'hospital va obtenir el **Premi Best in Class** al Servei de Nefrologia i una **Menció d'Honor Best in Class** per al Servei de Traumatologia, i es converteix en l'hospital d'Espanya amb més serveis nominats als premis, amb un total d'uns altres 8 serveis finalistes.

En matèria de certificacions, el Departament de la Ribera ha obtingut durant el 2010 les acreditacions de qualitat de l'**Institut per a l'Acreditació i Avaluació de les Pràctiques Sanitàries (INACAPS)** per als Centres de Salut d'Almussafes, Benifaió i Carlet.

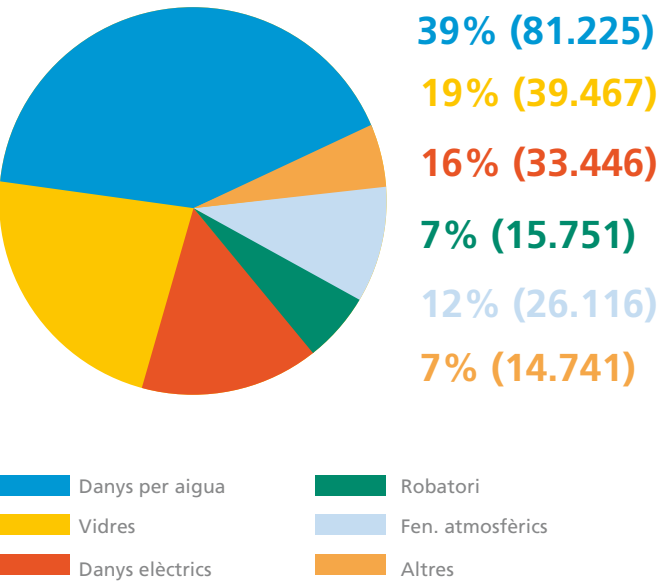


Llar

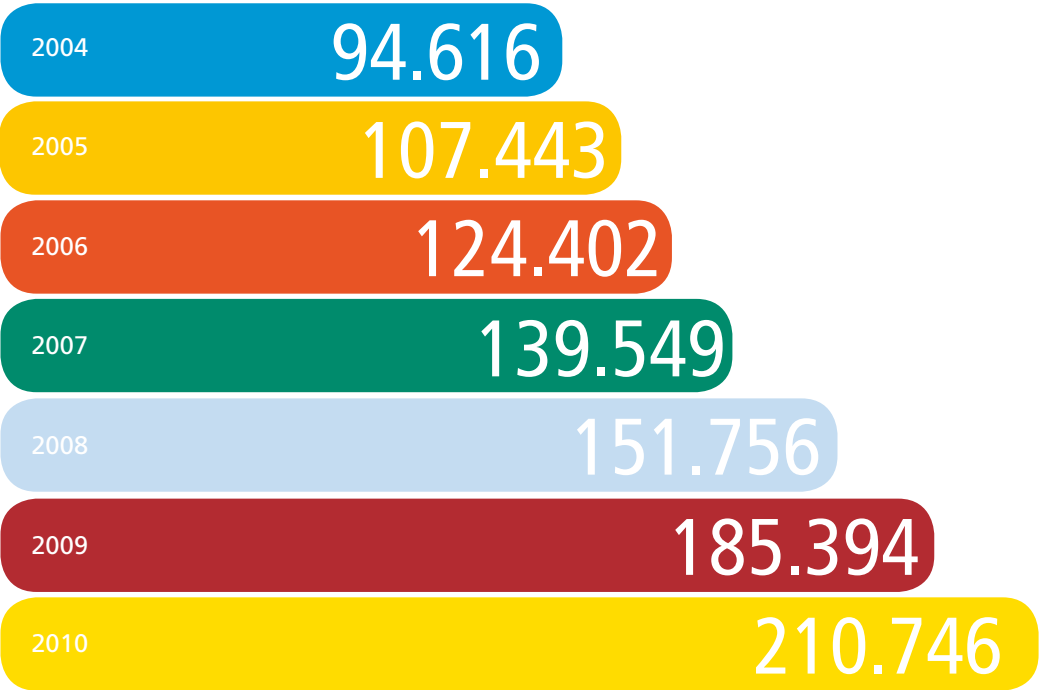
Durant el 2010, i a través de SegurCaixa Llar, 713.522 llars han dipositat la seva confiança en VidaCaixa Grup

L'oferta de productes d'assegurament que VidaCaixa Grup posa a disposició dels seus clients en el ram multirisc és àmplia i variada. El principal producte que el Grup comercialitza en aquest segment és SegurCaixa Llar, destinat a cobrir els danys que es poden produir en un habitatge, tant en el continent com en el contingut. SegurCaixa Llar ofereix excel·lència en el servei i garanties associades. Aquest nivell de qualitat ha fet que 713.522 llars dipositin la seva confiança en VidaCaixa Grup.

SegurCaixa Llar: principals causes de sinistre el 2010



SegurCaixa Llar: Sinistres gestionats



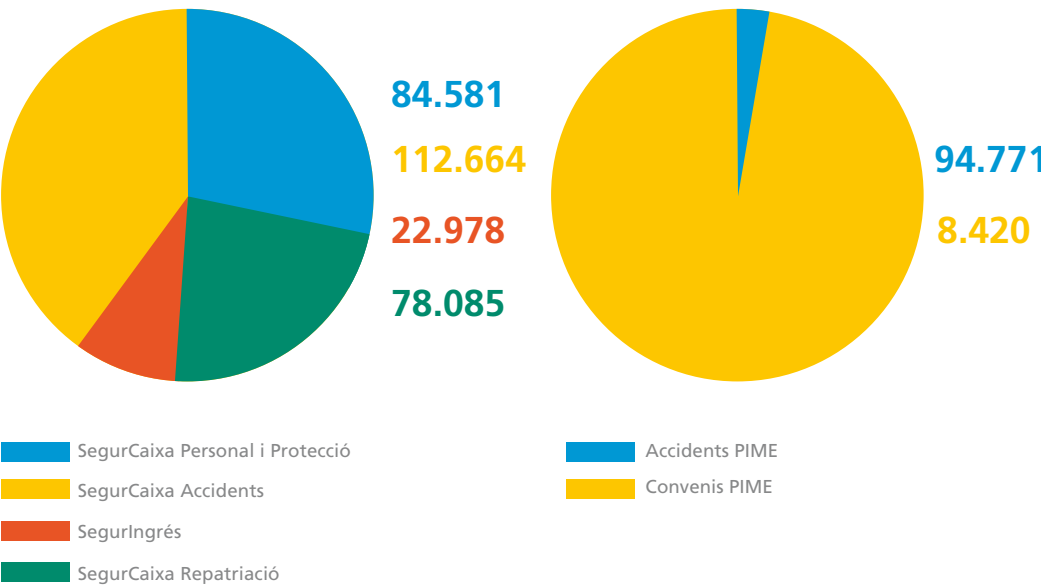
Assegurances d'accidents

En el ram d'accidents, el volum de primes respecte a l'any 2009 ha crescut un 49%

El ram d'accidents i altres ha mantingut una dinàmica excel·lent en l'exercici 2010, amb un volum de primes contractat de 41 milions d'euros, un 49% més que el 2009. El nombre de clients ha crescut un 40%, fins a superar el mig milió, i la quota de mercat s'ha situat en el 3,3%, amb un augment del 0,16%.

Assegurances d'accidents		2010
Primes	41 milions d'euros (+49%)	
Clients	0,5 milions (+40%)	
Quota de Mercat	3,3% (+0,10)	
Posició en el Rànquing	7a (+2)	

Distribució de clients per tipologia de producte: particulars



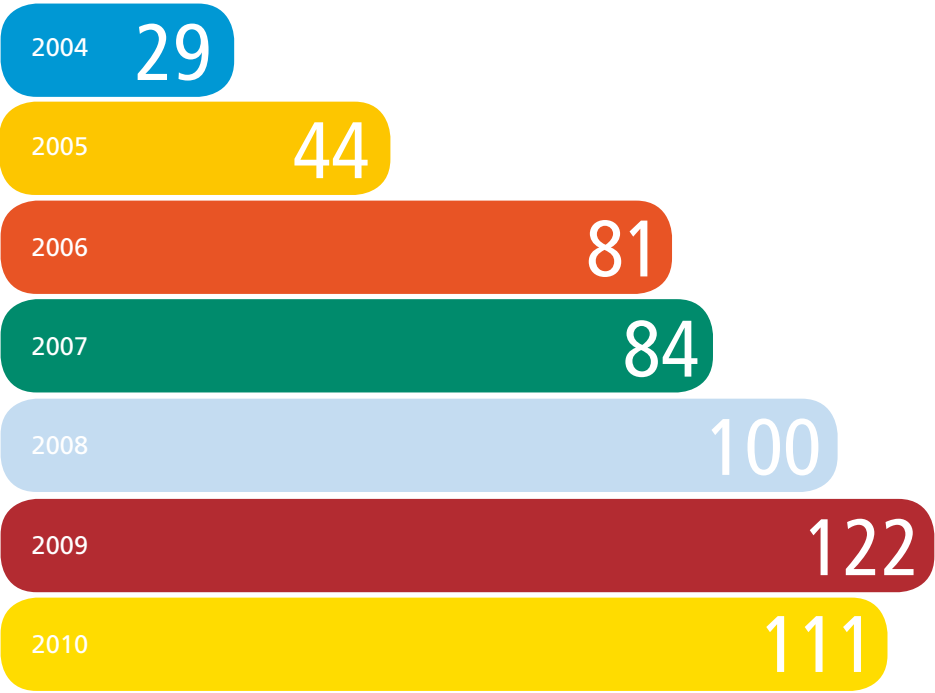
SegurCaixa Protecció és una assegurança que, pel que fa a la seva contractació, no requereix cap revisió mèdica prèvia i entre les seves cobertures destaquen l'obtenció d'un capital en cas de mort o invalidesa absoluta i permanent de l'assegurat per causa d'accident. La facilitat a l'hora de contractar-lo i les seves prestacions han suposat que 84.581 clients hagin dipositat la seva confiança en aquest producte el 2010, un 42% més que l'any anterior.

La possibilitat de contractar aquesta assegurança telefònicament ha tingut un desenvolupament i una acceptació extraordinaris entre els clients.

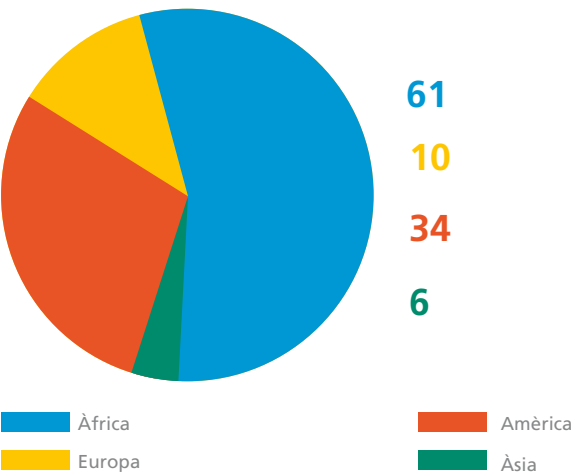
SegurCaixa Repatriació i SegurIngrés són dos productes d'assegurament orientats al col·lectiu de nous residents. El primer facilita una cobertura per a les despeses de repatriació al seu lloc d'origen en cas de defunció, i el segon és una assegurança d'accidents que ofereix un capital més una renda mensual de 5 anys de durada, en cas de defunció per accident. SegurCaixa Repatriació ha estat contractat per 78.085 clients i SegurIngrés per 22.978 clients.



SegurCaixa Repatriació: nombre de repatriacions gestionades



Principals àrees de destinació - Destinacions de repatriació



Negoci

SegurCaixa Negoci és un producte que cobreix els sinistres més habituals que es poden produir en els negocis que tenen com a activitat principal la compra i venda de béns i serveis, ja sigui per al seu ús o per a la seva venda.

Autos

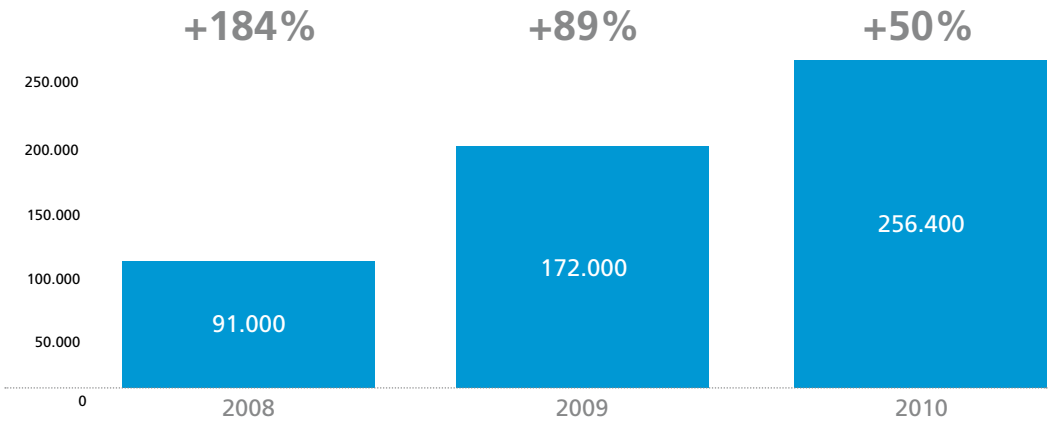
VidaCaixa Grup és la primera entitat bancasseguradora del mercat espanyol que comercialitza una assegurança pròpia d'automòbil, de motocicletes i de furgonetes, a través de tres productes: SegurCaixa Auto, SegurCaixa Moto i SegurCaixa Auto Negoci.

El creixement d'aquest ram el 2010 ha estat molt important, amb un volum de 130 milions de primes, un 47% més que el 2009; 221.000 clients coberts, que representen un avanç del 5% amb relació al 2009, i una quota de mercat de l'1,1%, amb un increment del 0,4% respecte a l'exercici anterior.

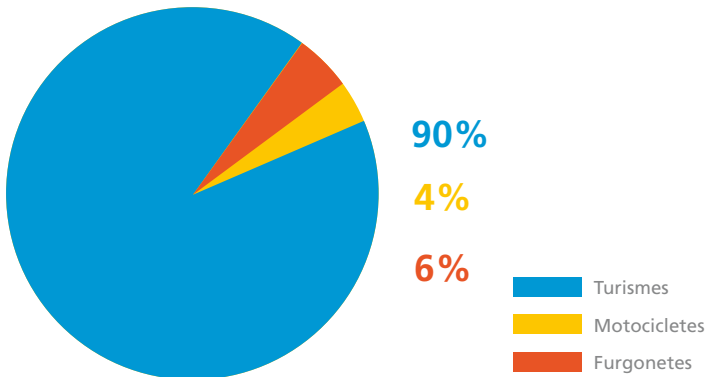
Autos	2010
Primes	130 milions d'euros (+47%)
Clients	0,2 milions (+5%)
Quota de Mercat	1,1% (+0,4)
Posició en el Rànquing	14a (+4)

“VidaCaixa Grup és la primera entitat que comercialitza una assegurança pròpia d'automòbil, de motocicletes i de furgonetes”

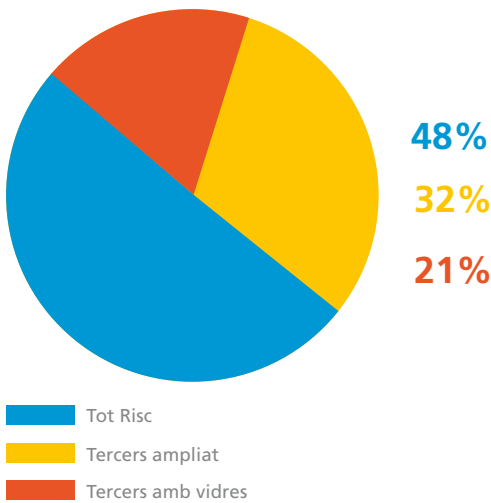
Nombre de pòlisses acumulat del ram autos



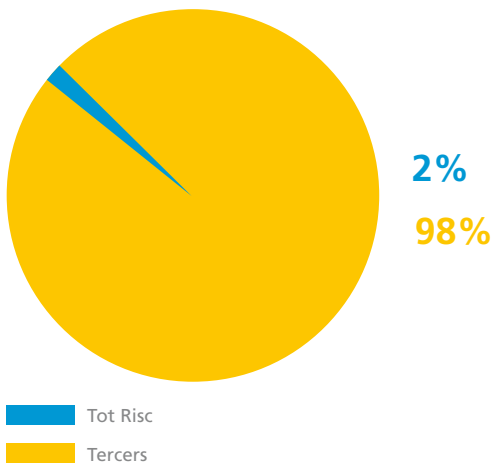
Detall de pòlisses per tipologia



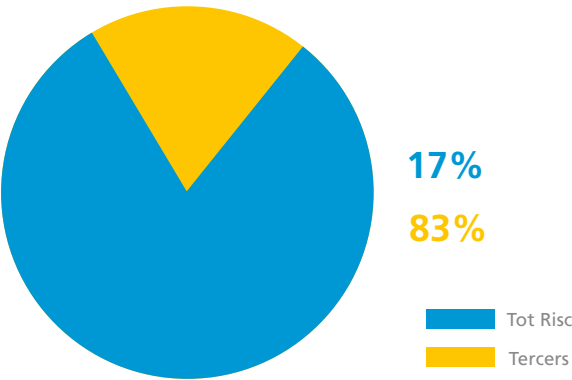
SegurCaixa Auto: Riscos Assegurats



SegurCaixa Moto: Riscos Assegurats



SegurCaixa Auto Negoci: Riscos Assegurats



El 2007 VidaCaixa Grup va llançar aquest ram, que any rere any ha experimentat un creixement exponencial i ha superat els objectius establerts. Amb unes cobertures diferencials respecte a la competència –la reparació i/o substitució d’accessoris opcionals inclosos pel fabricant, la possibilitat de pagament mensual de la pòlissa, la diversitat de canals d’accés i la decidida aposta per la qualitat de servei–, el negoci d’autos ha contribuït al posicionament de VidaCaixa Grup com a entitat de referència en la cobertura integral de tots els àmbits d’assegurament familiar. El 2010, les cobertures de tot risc representaven el 47,5%, les de tercers ampliat el 31,9% i les de tercers amb vidres el 20,6%.

Des del 2008 VidaCaixa Grup disposa d’una assegurança per a motocicletes, que complementa la seva oferta per a turismes.

L’assegurança ofereix tres modalitats de contracte: tercers, tercers ampliat amb robatori i incendi, i tot risc amb franquícia (les dues últimes per a motos noves). El 2010, les cobertures de tot risc han estat l’1,5%, mentre que les de tercers constituïen el 98,5%. El nombre de pòlisses va ser de 10.655, la qual cosa suposa un increment del 77% respecte al 2009.

El 2009, VidaCaixa Grup va començar a comercialitzar SegurCaixa Auto Negoci, que permet a pimes i autònoms assegurar furgonetes de fins a 3.500 kg de pes, tant per a ús particular com professional. Aquest producte ofereix interessants cobertures, com la valoració del 100% per a vehicles amb menys de dos anys d’antiguitat, en cas de sinistre total, i en vehicles amb més de dos anys d’antiguitat, el 100% del valor de mercat real del vehicle. Facilita la lliure elecció de taller, incloent-hi el mateix concessionari de la marca, i la inclusió d’accessoris de sèrie i opcionals fins a 1.500 euros, així com assistència en viatge i gestió de multes.

El 2010 es van assolir les 14.468 pòlisses, un 386% més que l’any anterior, de les quals el 17,1% tenien cobertura a tot risc i el 82,9% de tercers.

3.4 Aposta per la multicanalitat

La integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup reforça el model de multicanalitat i converteix el Grup en una entitat de referència en el sector

En el context del Pla Estratègic que VidaCaixa ha dissenyat, el Grup enfoca la seva vocació de lideratge amb una estratègia de venda multicanal per a tots els rams en què opera.

La integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup reforça el model de multicanalitat i converteix el Grup en una entitat de referència en el seu sector, en confluïr la seva potencialitat comercial i el seu complet catàleg de productes amb la seva tradicional aposta per l'excel·lència en la qualitat del servei i l'orientació al client.

A VidaCaixa Grup se li ofereix l'oportunitat de dirigir-se a tot el mercat espanyol, amb una oferta marcada per la qualitat i en un moment de conjuntura econòmica negativa on la solvència d'un gran Grup es converteix en un dels principals actius en la decisió de compra del client.

Relacionat amb la seva aposta multicanal, orientada al desenvolupament de canals que complementin el canal oficina i el canal agencial, al llarg de l'exercici s'ha continuat invertint en canals com Internet, on actualment el Grup ofereix el seu servei a més de 6,6 milions de clients de "la Caixa", i el canal telefònic, on uns quants milers de clients han trobat noves formes de contacte amb l'Entitat, de manera que s'ha millorat el servei en qüestions com l'autoservei, les consultes sobre els contractes, etc.

El canal telefònic, a més, s'ha consolidat com una potent via de comercialització del nou producte SegurCaixa Accidents, innovador per la simplicitat a l'hora de la seva contractació per part dels clients.

Pel que fa a Línia Oberta Web de "la Caixa", la major part dels productes del catàleg es poden contractar a través d'aquest canal.



Productes contractables des de la Línia Oberta Web de “la Caixa”

- Plans de pensions i de previsió
- Assegurances d'estalvi i estalvi infantil
- Assegurança dental
- Assegurança de convenis (dirigida a Pimes)
- Assegurança d'autos
- Assegurança de motos
- Assegurança de llar
- Assegurança de vida
- Assegurança vinculada a crèdits d'abonament immediat (PAI) a través de Línia Oberta i caixers automàtics
- Assegurança d'accidents (nova de l'any 2010)
- Salut (sol·licitant el producte via Internet i finalitzant la contractació via telèfon)

Tots els productes es poden consultar a través de la Línia Oberta Web, canal que permet dur a terme les gestions següents: sol·licitud de duplicats de documentació, consultes, sol·licitud de traspassos externs en plans de pensions, realització d'aportacions extraordinàries, declaració de sinistre, sol·licitud d'autoritzacions en salut, etc.

Com a principals novetats del 2010, cal destacar: la possibilitat d'efectuar les aportacions a plans de pensions a través de la Línia Oberta Mòbil, la contractació del producte SegurCaixa Accidents, l'alta de la declaració de sinistre de llar via Internet, la creació d'una pestanya específica de plans de pensions en l'entorn de Línia Oberta Web, i la posada a disposició dels clients d'un nou cercador de plans.

Xarxa Agencial d'Adeslas

La xarxa agencial pròpia d'Adeslas disposa d'un total de 660 agents, que el 2010 han comercialitzat exclusivament productes de salut. A través d'un intens programa de formació i noves eines comercials, la xarxa agencial d'Adeslas podrà ampliar el seu catàleg de productes a les línies d'auto, llar, accidents i plans de pensions.



3.5

AgenCaixa

315 gestors d'assegurances d'AgenCaixa formen una xarxa de professionals que presten assessoria de qualitat a tots els seus clients

Durant el 2010 s'ha dut a terme la transformació del model comercial dels Gestors d'Assegurances d'AgenCaixa, especialitzant la seva orientació, gestió i assessorament comercial cap al segment d'Autònoms i Pimes, un mercat molt important en l'economia espanyola i en el sector assegurador, i en el qual VidaCaixa ha detectat una gran oportunitat de creixement.

Una oferta de productes àmplia i ajustada a l'activitat i les necessitats del client, la qualitat de servei, la confiança d'una marca solvent i la xarxa de Gestors d'Assegurances són els principals elements de la proposta de valor que VidaCaixa Grup ha dissenyat per donar resposta a aquesta oportunitat.

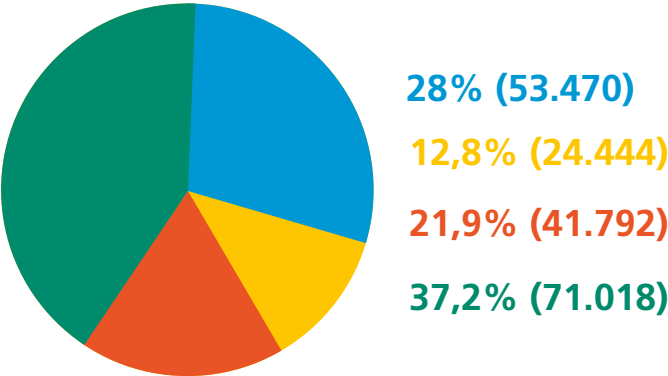
Els 315 Gestors d'Assegurances d'AgenCaixa conformen una xarxa de professionals altament qualificats que presten una assessoria de qualitat als seus clients, enfocada a Autònoms i Pimes, així com al negoci particular dels directius i empleats d'aquestes empreses.

Durant l'any 2010 s'ha dut a terme l'obertura de noves Delegacions i Sucursals d'AgenCaixa, dotant els centres i els Gestors d'Assegurances d'eines i mitjans que faciliten la seva activitat comercial, un suport centralitzat per facilitar l'oferta i el *back-office*, el llançament de nous productes i l'execució d'un pla de formació continuat que s'adequa a les necessitats i oportunitats que representa el segment.

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 la nostra oferta i catàleg de productes, 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.

Productivitat mitjana acumulada per gestor el 2010

Primes



Operacions

