



4

Principals fets i projectes de l'exercici

4.1

El procés d'integració

La integració d'Adeslas a VidaCaixa Grup ha estat el principal fet del 2010

El principal fet que s'ha produït el 2010 ha estat l'adquisició d'Adeslas per part de Criteria CaixaCorp el mes de juny i la seva posterior integració a VidaCaixa Grup.

Per implementar el procés d'integració entre l'antiga SegurCaixa Holding (actual VidaCaixa Grup) i Adeslas, s'ha creat un Comitè de Seguiment, format pel Comitè de Direcció, del qual emana l'Oficina de Projecte, responsable de l'execució de les decisions i del seguiment de la planificació. També s'ha creat l'Oficina d'Integració, que ha gestionat: els diversos projectes vinculats al procés d'integració de les funcions de suport; la posada en marxa del nou pla estratègic i el desenvolupament d'iniciatives transversals, que afectaran la nova organització i asseguraran una gestió homogènia; i, finalment, la integració de les funcions de suport.

Per garantir el bon funcionament i l'operativitat del nou Grup durant el procés d'integració, s'han dut a terme les actuacions següents: la definició del nou organigrama de VidaCaixa Grup, la formulació i posterior aprovació dels plans i objectius en cada àmbit de la Direcció, la integració dels equips i l'assignació de noves responsabilitats, i el disseny dels plans d'integració per a cadascuna de les Direccions afectades. La qualitat i l'excel·lència han estat una prioritat i una constant durant el desenvolupament del pla d'integració. En aquest sentit, tots els esforços realitzats en la unificació d'equips i processos han tingut com a objectiu principal la satisfacció dels clients.

El procés d'integració s'ha dut a terme segons el calendari previst i sense que l'activitat de VidaCaixa Grup n'hagi sortit afectada. Així mateix, també s'ha aconseguit finalitzar en el termini previst la fusió mercantil, amb la qual cosa s'ha garantit l'operativa de VidaCaixa Grup des del punt de vista jurídic.

El procés de fusió ha donat com a resultat el naixement de VidaCaixa Grup, una empresa asseguradora líder del mercat de previsió social complementària i en el de salut.



Màrius Berenguer, director general de VidaCaixa Grup, durant la presentació de resultats als empleats.

4.2

Desenvolupament d'un model de multicanalitat complet

Amb la integració d'Adeslas, VidaCaixa Grup aspira a convertir-se en referència del mercat assegurador espanyol, amb una oferta multiram, multisegment i multicanal.

Les oportunitats són múltiples i la seva concreció, a través del pla estratègic 2011-2015, convertirà VidaCaixa Grup en una companyia de referència en el sector assegurador i de la previsió social, tant pel seu potencial comercial com per l'ampli catàleg de productes orientats a les necessitats dels seus clients, i per la seva vocació d'oferir sempre un servei excel·lent.

Tots aquests aspectes són paral·lels a la ferma aposta del Grup de continuar invertint en el canal Internet, on VidaCaixa Grup ofereix els seus productes i serveis als més de 6,6 milions de clients de "la Caixa", i en plataformes d'atenció telefònica, on milers d'assegurats es relacionen amb el Grup. Aquests aspectes tenen relació amb la millora de l'autoservei, la facilitat d'accés a la consulta d'informació i cobertures, així com la contractació de productes. Tots ells han estat objecte de millora el 2010 i continuaran sent presents en l'agenda futura del Grup.



Consolidació del nou model d'AgenciaCaixa per al segment de Pimes i autònoms i desenvolupament d'una nova Xarxa d'Oficines Pròpies

El segment d'autònoms i pimes és un dels objectius per al creixement de VidaCaixa Grup

Al llarg del 2010, s'ha efectuat el procés de transformació del model comercial dels Gestors d'Assegurances d'AgenciaCaixa, amb l'objectiu de reorientar la seva activitat d'assessorament i gestió cap al segment d'autònoms i pimes. Els més de 300 gestors altament qualificats que conformen AgenciaCaixa focalitzaran la seva gestió en aquest segment, que ofereix grans perspectives de creixement futur per a VidaCaixa Grup.

Amb la voluntat d'oferir un servei proper i de qualitat, s'ha previst el desenvolupament d'una nova xarxa d'oficines pròpies per facilitar les gestions dels assegurats al territori.

Gran avanç en l'aposta per la línia de pimes i autònoms

Més de 100.000 clients ja han confiat en els productes específics per a pimes i autònoms dissenyats en els darrers anys.

Amb més de 176.000 contractes i 378.000 assegurats, l'exercici 2010 suposa un nou avanç en la línia d'activitat per a microempreses, pimes i autònoms, i la consolidació de les novetats llançades a finals del 2009: SegurCaixa Negoci i SegurCaixa Auto Negoci, que han tingut una gran acceptació, amb prop de 40.000 nous contractes.

Així mateix, cal destacar els productes dels rams de vida, accidents i salut, en els quals hi ha hagut més de 72.000 noves altes d'assegurats.

El present exercici ha suposat un avanç important cap a la consolidació definitiva d'una oferta integral per al segment, amb la posada en marxa d'importants projectes d'evolució dels productes existents i la implementació de nous productes que veuran la llum l'any 2011, entre els quals cal destacar un nou Multirisc Industrial o diferents productes del ram de Responsabilitat Civil.



4.3

Desenvolupament de nous rams i nous segments

Projecte *Affluent* 2010

En el procés de definició del pla estratègic, VidaCaixa Grup està desenvolupant productes i serveis específics adreçats als clients de banca personal i privada, és a dir, el segment de renda alta, i amb una elevada vinculació financera amb "la Caixa".

4.4

Intensa activitat comercial

L'acció comercial de VidaCaixa Grup ha estat molt intensa i ha contribuït als excel·lents resultats, tot i la desacceleració econòmica viscuda el 2010

El 2010, el procés d'integració ha tingut lloc paral·lelament a la intensificació de l'acció comercial per part de VidaCaixa Grup. Malgrat la desacceleració econòmica, VidaCaixa Grup ha crescut en tots els rams en els quals és present.

El desenvolupament de 21 campanyes focalitzades en els segments de particulars, famílies, nous residents, autònoms, pimes i empreses ha estat un èxit i ha contribuït, de manera clau, al creixement el 2010 del volum de primes i recursos gestionats per VidaCaixa Grup.

Campanyes comercials de VidaCaixa Grup el 2010

1. Professional multiEstrella
2. Campanya SegurCaixa
3. Campanya de VidaCaixa Salut
4. Campanya Nòmina/Pensió/Professional multiEstrella
5. Campanya de plans de pensions d'aportació periòdica
6. Campanya de plans de pensions renda fiscal
7. Campanya de Llibreta Futur
8. Campanya de SegurCaixa Repatriació
9. Campanya SegurCaixa Llar
10. Campanya VidaCaixa Salut Dental
11. Campanya de plans de pensions
12. Campanya multiAssegurances 2010
13. Campanya de plans de pensions
14. Campanya de plans de pensions d'aportació periòdica
15. Campanya de traspessos externs de plans de pensions
16. Campanya de VidaCaixa Salut
17. Campanya de plans de pensions final
18. Campanya VidaCaixa Adeslas Nacional Salut
19. Campanya VidaCaixa Adeslas Família
20. Campanya VidaCaixa Adeslas Pime
21. Campanya VidaCaixa Adeslas Final d'Any

El dinamisme dels professionals de VidaCaixa Grup, l'oferta especialitzada de productes, la qualitat del servei prestat als clients, la diversitat de canals de comercialització i els incentius promocionals oferts han estat claus en la bona marxa del negoci.



4.5

Consolidació del lideratge en estalvi previsional i salut, i intens desenvolupament del negoci de no vida

El 2010 el Grup ha consolidat el seu lideratge en previsió social complementària i, després de la incorporació d'Adeslas, també en salut

Un any més, VidaCaixa Grup s'ha mantingut com a líder en previsió social complementària i, després de la incorporació d'Adeslas, ha estès el seu lideratge a l'àmbit de la salut.

En estalvi previsional s'han gestionat recursos per un import de més de 33.000 milions d'euros i s'ha aconseguit una quota de mercat del 15%.

En el ram de salut, amb la incorporació d'Adeslas s'ha assolit un volum de primes de 839 milions d'euros, amb un creixement superior en gairebé 11 punts al de la mitjana del mercat.



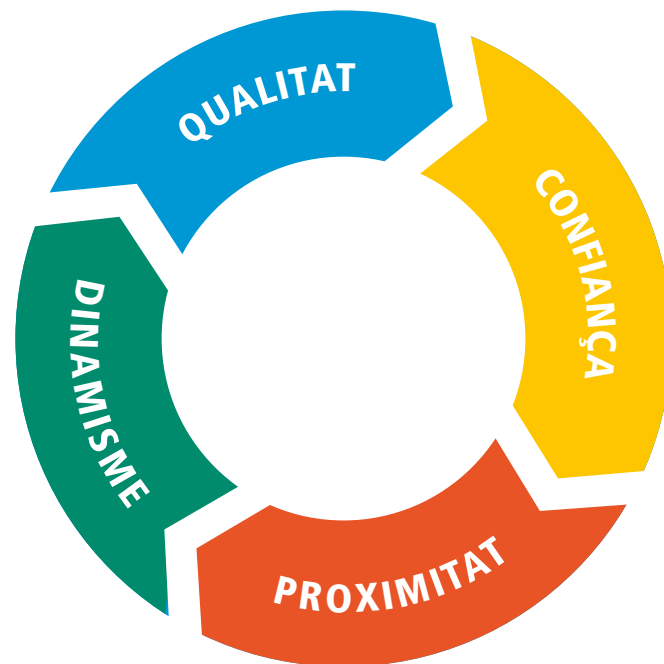
4.6

Actuació d'acord amb els valors

Els valors corporatius –Confiança, Qualitat, Dinamisme i Proximitat– guien la relació de VidaCaixa amb els seus grups d'interès: accionistes, empleats, clients, societat i medi ambient.

Amb la integració d'Adeslas, s'ha incorporat el valor de Proximitat, el significat del qual representa l'accessibilitat al nou Grup, l'atenció personalitzada i el diàleg amb els clients, i l'àmplia presència territorial.

L'estratègia de VidaCaixa Grup i els comportaments dels professionals que la conformen estan alineats amb aquests valors corporatius.



**“Els valors de
VidaCaixa Grup guien
els comportaments de
l'organització i la relació
amb els grups d'interès”**

4.7

Premis i reconeixements a la gestió d'inversions en plans de pensions

L'excel·lent gestió i servei al client i la innovació de VidaCaixa Grup han rebut nombrosos reconeixements i premis el 2010

Fruit de l'esforç innovador i la bona gestió dels seus productes, VidaCaixa Grup ha estat guardonat amb diversos premis que reconeixen la seva excel·lent tasca.

El 2010, VidaCaixa ha obtingut els premis a la Millor Gestora de Plans de Pensions de Renda Fixa i de Renda Mixta, atorgats pel diari *Expansión* i la consultora financera Interactive Data. Així mateix, el pla de pensions "PlanCaixa Ambició" va ser reconegut també com a Millor Pla de Pensions de Renda Fixa de l'any 2010. Aquest és el tercer any consecutiu que VidaCaixa aconsegueix 3 dels 6 premis atorgats a plans i gestores de pensions.

D'altra banda, Morningstar i "elEconomista" van lliurar a VidaCaixa el Premi al millor Pla de Pensions de Renda Fixa per "PlanCaixa Ambició". Aquesta categoria concentra el 42% del patrimoni total gestionat en plans de pensions a Espanya. Entre els aspectes més destacats que han decantat la seva elecció, destaca el manteniment de la rendibilitat del producte en els últims cinc anys i el fet d'haver aconseguit rendibilitats superiors a les de productes similars de la competència en almenys tres dels darrers cinc anys.



L'equip d'inversions de VidaCaixa amb els tres premis atorgats pel diari *Expansión*.



Recollida del guardó de "elEconomista" al millor Pla de Pensions de Renda Fixa.