



**2012**  
**Informe Anual**  
**Integrado**

## Alcance del informe

En el presente Informe Anual Integrado se presenta la información legal, económica y financiera de la compañía, complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de VidaCaixa Grupo, sobre su capacidad para generar valor para sus grupos de interés.

El presente Informe corresponde a VidaCaixa Grupo, con un perímetro de consolidación en función de la naturaleza de la información facilitada.

Conviene tener en cuenta, que este informe cubre un perímetro diferente al del año anterior, debido a que en 2012 la compañía ha llevado a cabo un proceso de

segregación de sus servicios compartidos, así como una reasignación de los empleados de oficinas propias que han pasado a ser considerados como empleados de SegurCaixa Adeslas.

Todos los datos y actuaciones reportados en este informe se refieren a VidaCaixa Grupo. La información económica y financiera toma como base las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 de VidaCaixa Grupo. Dichas cuentas anuales y el informe de gestión consolidado, junto con el informe de auditoría fechado el 2 de abril de 2013, en el que se expresa una opinión favorable, pueden consultarse en la página web corporativa de VidaCaixa: [www.vidacaixa.es](http://www.vidacaixa.es)

Para más información sobre la cobertura y el alcance, el diálogo con los grupos de interés y la materialidad de este informe, [clicar aquí](#)

Para consultar los contenidos e indicadores GRI y del Pacto Mundial, [clicar aquí](#)

# Índice

<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. VidaCaixa en 2012</b>	<b>6</b>
Datos más relevantes	
Qué es VidaCaixa	
Estructura accionarial	
Modelo de negocio	
Principales hitos en 2012	
<b>3. Un negocio alineado con la sostenibilidad</b>	<b>23</b>
Evolución del entorno y del sector	
Gobierno corporativo	
Control del riesgo y solvencia	
Gestión de las inversiones	
<b>4. Elementos clave de la gestión</b>	<b>61</b>
Principales ejes de actuación	
Un equipo de profesionales alineado con el proyecto	
Excelencia operacional	
Clientes fieles	
<b>5. Generación de valor</b>	<b>125</b>
Excelentes resultados 2012	
Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado	
Excelente comportamiento del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible	
Principales ratios de gestión	
<b>6. Próximos retos</b>	<b>140</b>
<b>Anexos</b>	<b>147</b>

## Carta del presidente

El año 2012 fue un ejercicio muy intenso para VidaCaixa en el que, a pesar del difícil contexto económico, más de tres millones de clientes depositaron su confianza en nuestra compañía, y eso es algo de lo que nos sentimos especialmente orgullosos.

De 2012 me gustaría destacar como hechos relevantes la integración del negocio asegurador y de previsión de Banca Cívica –que finalizará a lo largo de 2013–, la operación de reaseguro de la cartera de vida-riesgo individual con Berkshire Hathaway y la reordenación de las estructuras organizativas de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas.

Durante el ejercicio, gestionamos un volumen de recursos de prácticamente 44.000 millones de euros, un 9,8% más que el año anterior, y el conjunto de aportaciones a planes de pensiones y primas de seguros de vida ha ascendido a 6.030 millones de euros.

El enfoque estratégico de VidaCaixa, basado en el asesoramiento de los clientes con un servicio personalizado y de máxima calidad, así como en la innovación a través del desarrollo de nuevos productos que dan respuesta a las necesidades específicas de cada asegurado, ha constituido la base del éxito de nuestra entidad un año más.



Este dinamismo, unido a una gestión prudente del riesgo y al compromiso de VidaCaixa a favor de la gestión sostenible y eficiente de las inversiones, han permitido lograr unos excelentes resultados, consolidándonos un año más como entidad líder en previsión social complementaria en nuestro país.

Todos estos logros han sido posibles debido a que en VidaCaixa hemos permanecido, como siempre, fieles a nuestros valores: confianza, calidad y dinamismo.

Valores que transmitimos con actuaciones que nos comprometen con todos nuestros grupos de interés: clientes, accionista, empleados, medio ambiente y sociedad.

Porque entendemos que el liderazgo y la legitimidad de la compañía se ganan compartiendo el valor que generamos con nuestros grupos de interés. Todo ello desde el máximo respeto y gestionando de forma responsable y sostenible. Por este motivo, hemos ratificado nuestra adhesión a los Principios del Pacto Mundial, a los Principios de Inversión Socialmente Responsable de las Naciones Unidas y, más recientemente, a Spainsif. Además de estar certificados como Empresa Familiarmente Responsable, contribuir a la Alianza Empresarial a favor de la Vacunación Infantil de GAVI Alliance o promover la involucración social de nuestros empleados.

El año 2013 seguirá marcado por estos compromisos con nuestros valores y nuestros grupos de interés, preocupándonos, un año más, de la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes para hacer frente a sus necesidades de ahorro y previsión.

En el presente informe anual integrado podrán encontrar la información económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. Para VidaCaixa este informe es una puerta abierta a la compañía, con el fin de que puedan conocer los resultados de su gestión y la forma de trabajar que nos son propios.

No querría finalizar esta carta sin hacer mención al cambio en la dirección general de la compañía. Mario Berenguer, que llevaba 42 años vinculado al Grupo "la Caixa" y, desde 1997, era Director General de VidaCaixa Grupo, presentó su renuncia voluntaria al cargo. En nombre del Consejo de Administración, quiero expresar el reconocimiento por su excelente labor de liderazgo, además de agradecerle su fidelidad y entrega a lo largo de toda su trayectoria, tanto a nivel profesional como en el plano personal.

Asimismo, quisiera aprovechar estas líneas para desearle a Antonio Trueba, nuevo Director General, el mismo éxito que ha tenido su predecesor en el cargo. Con el nombramiento de Antonio Trueba, hasta la fecha Subdirector General Comercial de la compañía, y miembro del Comité de Dirección, se pretende dar continuidad al actual proyecto de VidaCaixa, siendo, a la vez, una firme manifestación de confianza hacia el equipo de profesionales que conforman la entidad.



Ricardo Fornesa

# 2

## VidaCaixa en 2012

---

Datos más relevantes

---

Qué es VidaCaixa

---

Estructura accionarial

---

Modelo de negocio

---

Principales hitos en 2012





## Datos más relevantes

	2011	2012	Variación (%)
<b>CUOTA DE MERCADO (porcentaje)</b>			
Seguros de vida-ahorro (provisiones)	17,4	19,1	1,7
Seguros de vida-riesgo (primas)	10,8	12,3	1,5
Planes de pensiones (derechos consolidados)	16,3	16,5	0,2
Previsión social complementaria (RRGG)	16,7	18,4	1,7
<b>PRINCIPALES CIFRAS DE NEGOCIO</b>			
Primas y aportaciones (millones de euros)	6.503	6.030	-7,3
Seguros de vida-ahorro	4.647	4.562	-1,8
Seguros de vida-riesgo	423	466	10,1
Planes de pensiones	1.433	1.003	-30,1
Ahorro gestionado (millones de euros)	39.924	43.852	9,8
Resultado neto consolidado sin extraordinarios (millones de euros)	279	339	21,2
Exceso de solvencia sobre mínimo legal exigido (porcentaje)	190	207	17
ROE recurrente <sup>1</sup>	15,3	14,2	-1,1
Ratio de eficiencia <sup>2</sup> (porcentaje)	14,2	11,3	-2,9
Rating medio de la cartera de inversiones	A+	A+	=

<sup>1</sup> Resultado atribuido recurrente / fondos propios medios (porcentaje).

<sup>2</sup> Gastos de explotación / margen.

	2011	2012	Variación (%)
<b>ACTIVIDAD COMERCIAL</b>			
Clientes	2.943.572	3.143.015	6,8
Nivel de satisfacción global (porcentaje)			
Seguros de riesgo y ahorro colectivos	95,4	95,0	-0,4
Planes de pensiones colectivos	94,4	96,9	2,4

	2012
<b>PLANTILLA</b>	
Empleados	656
Rotación (porcentaje)	4,9
Mujeres sobre total plantilla (porcentaje)	61
Mujeres en el equipo directivo (porcentaje)	31

	2012
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	
Cartera de inversiones gestionada con criterios ASG (porcentaje)	100
Consumo de energía por empleado (GJ)	11
Consumo de papel por empleado (kg)	36
Actividades de Retorn	11



## Qué es VidaCaixa

VidaCaixa es la entidad líder en el negocio de previsión social complementaria en nuestro país, con más de 3 millones de clientes, y aglutina los seguros de vida y planes de pensiones de CaixaBank con una cuota de mercado global entre ambos instrumentos y en términos de ahorro gestionado del 18,4%.

VidaCaixa está integrada en el Grupo CaixaBank, el instrumento bancario de “la Caixa”, que a su vez es su accionista de control. La compañía complementa el catálogo de productos financieros de CaixaBank a través de una amplia oferta de productos de aseguramiento y de previsión social.

VidaCaixa ofrece una amplia oferta de soluciones en el negocio asegurador de vida y pensiones, para sus clientes particulares, pymes y autónomos y grandes empresas, y para los clientes de banca personal y privada de CaixaBank.

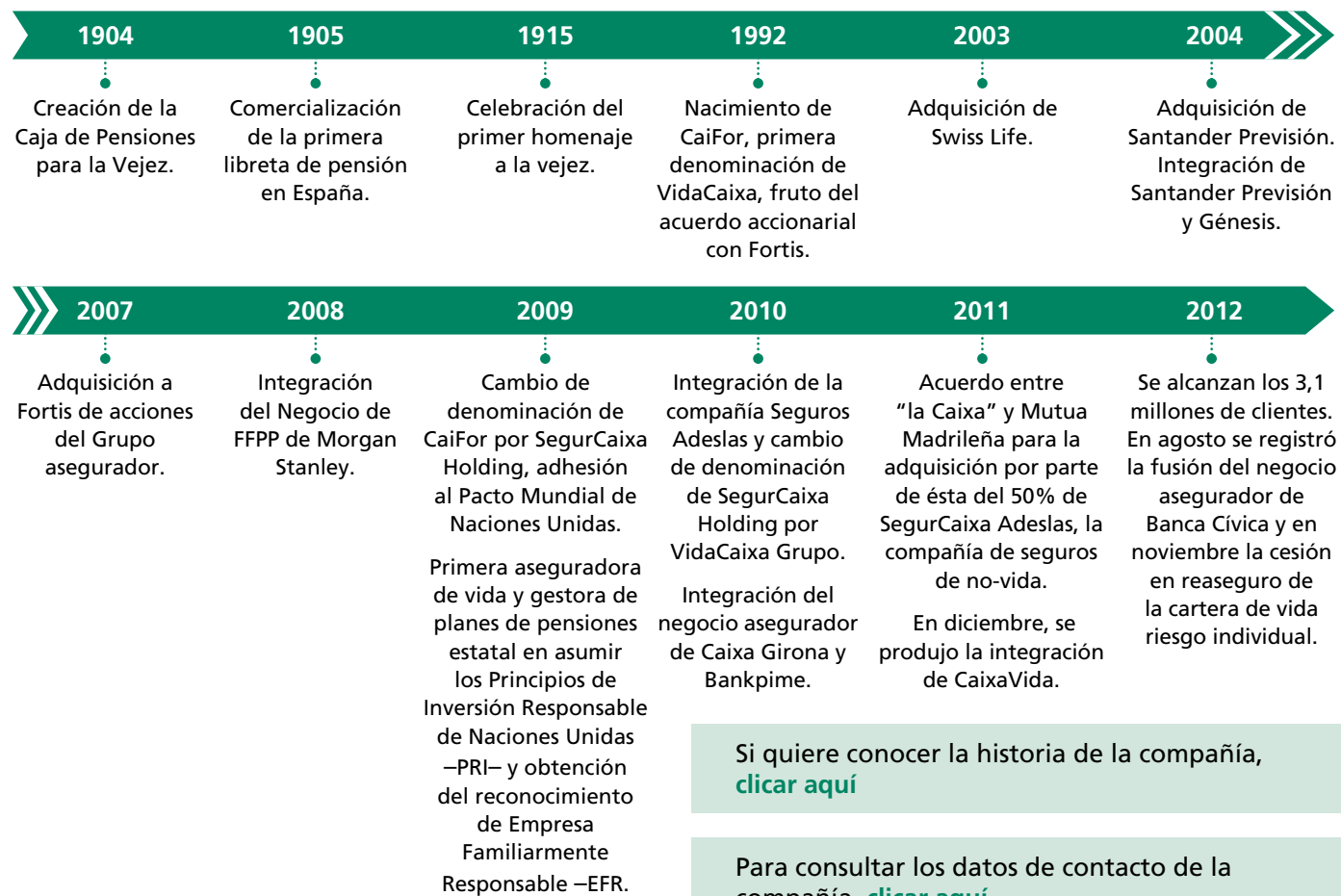
Para ello, desarrolla una estrategia comercial banca-aseguradora, a través de la red de oficinas de CaixaBank, que se complementa con múltiples canales presenciales –gestores comerciales de AgenCaixa, mediadores y consultores de VidaCaixa Previsión Social– y canales directos –teléfono e internet.

En línea con los principios y la estrategia de CaixaBank, VidaCaixa asume el compromiso con las personas y con el entorno sobre la base de sus valores –confianza, calidad y dinamismo–, con el objetivo de crear valor compartido para la entidad y sus grupos de interés: accionista, clientes, empleados, sociedad y medio ambiente.



El modelo de gestión de VidaCaixa tiene en cuenta los aspectos sociales, medioambientales, éticos y humanos, tanto en sus operaciones de negocio como en su estrategia, todo ello bajo una estrecha colaboración con sus grupos de interés.

## VidaCaixa, una historia de compromiso con el aseguramiento y la previsión.

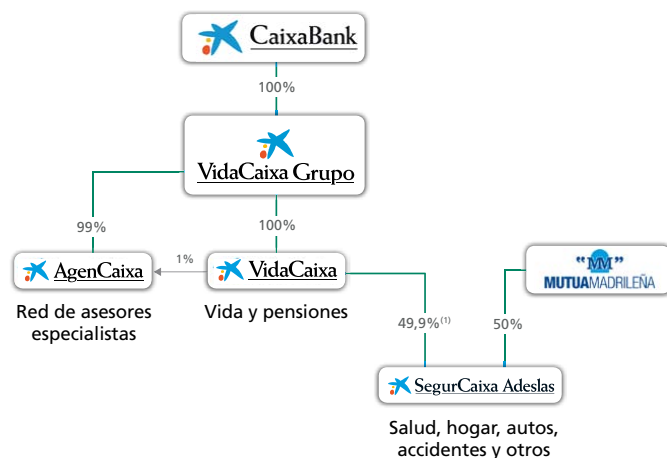


Si quiere conocer la historia de la compañía, [clicar aquí](#)

Para consultar los datos de contacto de la compañía, [clicar aquí](#)

## Estructura accionarial

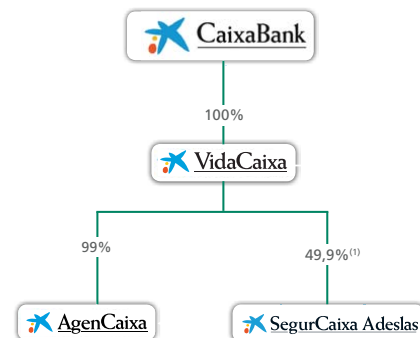
VidaCaixa, desde 1992, año en el que inicia su actividad, toma el testigo de “la Caixa”, cuya actividad aseguradora y de previsión forma parte de su misión fundacional, desde hace más de 100 años. En la actualidad, VidaCaixa trabaja con la aspiración de ofrecer el mejor servicio asegurador en España. Para ello, la compañía desarrolla su actividad a través de las sociedades VidaCaixa y AgenCaixa, y participa como accionista relevante en el capital de SegurCaixa Adeslas con un 49,9%. SegurCaixa Adeslas, asimismo, está participada en un 50% por Mutua Madrileña.



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

## Racionalización de la estructura organizativa

Durante la primera parte de 2013 se ha cometido, por parte de VidaCaixa, la absorción de VidaCaixa Grupo, un proceso que racionaliza la estructura organizativa.



Para más información sobre el cambio accionarial y la reestructuración, consulte el apartado “Gobierno corporativo”

## CaixaBank, líder en el mercado español

CaixaBank es el líder de la banca minorista en España, un grupo financiero integrado con actividad aseguradora, inversiones en bancos internacionales y participaciones en empresas solventes del sector servicios. Es el único accionista de VidaCaixa, su grupo asegurador.

CaixaBank cimienta su fortaleza financiera en una prudente gestión de los riesgos y en su capacidad de generar resultados recurrentes, y comparte con su accionista de referencia, "la Caixa", el compromiso con las personas y con el avance de la sociedad.

CaixaBank mantiene como retos principales y razón de ser:

- Dar respuesta a las expectativas de los clientes.
- Ser rentables para los accionistas.

- Impulsar la motivación y el desarrollo profesional del equipo.
- Permanecer cerca de la sociedad y sus problemas.

En 2012, la entidad ha reforzado su liderazgo como primera entidad financiera en España, tras la integración de Banca Cívica, con 12,9 millones de clientes y unos activos de 348.294 millones de euros (+28,8% en 2012). El pasado 28 de febrero de 2013 se formalizó la adquisición de la participación del 98,9% del Banco de Valencia perteneciente al Fondo de Reestructuración y Ordenación Bancaria (FROB).

En un entorno exigente, la solidez del negocio de CaixaBank le ha permitido obtener unos ingresos que alcanzan los 6.737 millones de euros (margen bruto) y un margen de explotación de 3.171 millones de euros. Asimismo, ha finalizado el ejercicio con un volumen de negocio de 512.017 millones de euros (+19,8%), unos recursos totales de 288.568 millones de euros (+19,6%) y una cartera de créditos de 223.449 millones de euros (+20,1%).

### Grupo bancario y asegurador



### Bancos internacionales



### Participaciones industriales



Uno de cada cuatro clientes de banca en España es cliente de CaixaBank

## Refuerzo del liderazgo en el mercado español

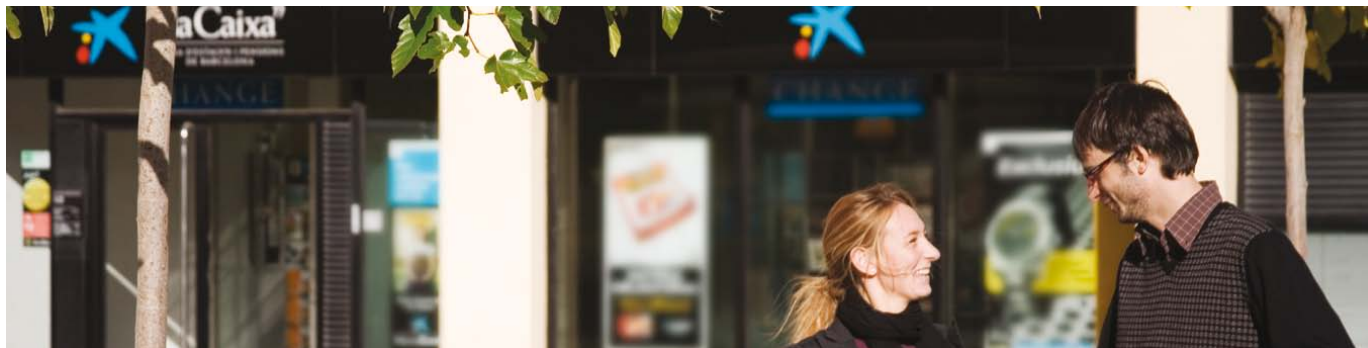
La gran fortaleza comercial del Grupo, con 32.625 empleados, la red más extensa del sistema financiero español, con 6.342 oficinas y 9.696 cajeros, y el liderazgo en banca *online*, a través de Línea Abierta (con 8,5 millones de clientes), y en banca electrónica (12,8 millones de tarjetas), han permitido a CaixaBank presentar un crecimiento del negocio y de la actividad comercial equilibrado y de calidad.

En 2012 se han conseguido importantes aumentos de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios del negocio bancario minorista. La cuota de mercado del total de crédito asciende al 14,1% del sistema y la del total de depósitos al 12,5%, con aumentos superiores a los 300 puntos básicos respecto a 31 de diciembre de 2011.

## Resultados

El resultado atribuido de CaixaBank ha ascendido a 230 millones de euros (-78,2%), tras contabilizar elevadas dotaciones y saneamientos que aumentan la solidez del balance.

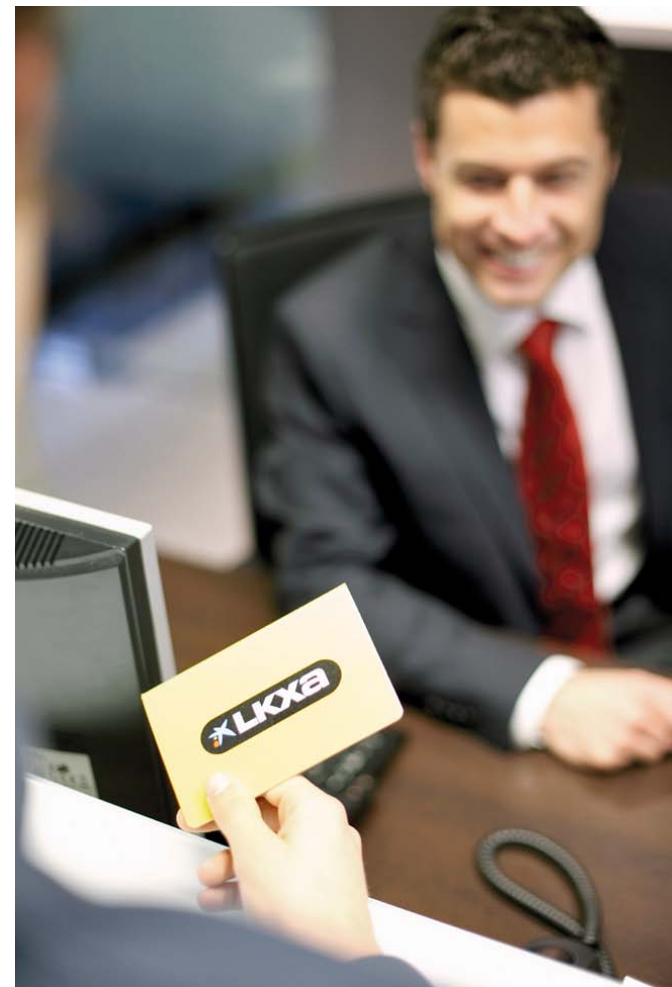
En un contexto financiero y económico marcado por el deterioro de la confianza de los mercados hacia España y su sistema financiero, CaixaBank ha demostrado su capacidad de generación de resultados, con un margen de explotación que se mantiene estable y alcanza los 3.171 millones de euros, un 0,1% más, y que aumenta hasta el 11,3% en la comparativa anual aislando el efecto de los ingresos extraordinarios de seguros en 2011.



Esta sostenida capacidad de generar ingresos permite el registro de importantes dotaciones, 5.749 millones de euros en el año 2012 (3.636 millones para cubrir los Reales Decretos-Leyes RDL 2/2012 y RDL 18/2012, y 2.113 de dotaciones ordinarias). Un volumen que, junto con los 4.550 millones de euros de ajustes de valoración contra fondos propios realizados sobre la cartera crediticia y de inmuebles de Banca Cívica para su puesta a valor razonable, sitúan el total de saneamientos realizados en 10.299 millones de euros, una cifra muy superior a los 2.557 millones realizados en el año anterior.

A 31 de marzo de 2013 CaixaBank cumple con el 100% de los requisitos adicionales de provisión exigidos por los Reales Decretos-Ley.

Para cubrir las necesidades de Banca Cívica ya se efectuaron saneamientos contra fondos propios al realizar ajustes de valoración por 3.668 millones de la cartera crediticia y 882 millones para inmuebles, con un total de 4.550 millones de euros.





## Una estructura de capital sólida y un excelente nivel de liquidez

A 31 de diciembre de 2012, el *Core Capital* en Basilea II se situaba en el 11,0%, con un superávit de capital de 5.745 millones de euros. Adicionalmente, la ratio *Core Tier 1*, definida con criterios de la EBA, era del 10,4%.

Los recursos propios computables de CaixaBank han ascendido a 18.641 millones de euros, 1.060 millones más que en diciembre de 2011 (+6,0%), a pesar de haber registrado la totalidad de las dotaciones

exigidas por el RDL 2/2012 y parcialmente las del RDL 18/2012. El excedente de recursos propios computables ha alcanzado los 5.745 millones.

Los resultados de las pruebas de resistencia del sistema bancario español, supervisadas por las autoridades españolas y las principales instituciones europeas, han confirmado la solidez patrimonial del Grupo, posicionando a CaixaBank como una de las entidades con mejores niveles de solvencia, con un excedente de capital sobre el mínimo exigido de 5.720 millones de euros en el escenario adverso (diciembre 2014).

CaixaBank es una de las entidades con mejores niveles de solvencia del sistema bancario español







## Gestión del riesgo

La liquidez, un elemento clave en la estrategia de la entidad, alcanza los 53.092 millones de euros (15,2% del total de activos). Crece en 32.144 millones de euros respecto a 2011 gracias a una gestión conservadora y activa de las fuentes de financiación, orientada a optimizar los activos líquidos del balance, de forma que mejora la estructura de financiación y se reduce la dependencia de los mercados mayoristas.

Los vencimientos pendientes de los mercados mayoristas para el próximo ejercicio ascienden a 7.334 millones de euros. La elevada posición de liquidez permite afrontarlos con gran tranquilidad, lo que proporciona una fuerte estabilidad, y pone de manifiesto el gran sentido de anticipación del Grupo.

La ratio de morosidad (8,62%) se ha mantenido por debajo de la media del sector (10,44%, tras el traspaso de los activos problemáticos de las entidades nacionalizadas a la Sareb). Asimismo, las provisiones de la cartera crediticia aumentan hasta los 12.071 millones de euros. La ratio de cobertura asciende al 60% (142% con garantías hipotecarias).

La cartera de inmuebles adjudicados para la venta se sitúa, a 31 de diciembre de 2012, en 5.088 millones de euros netos, con una cobertura del 45%. La cobertura de suelo adjudicado alcanza el 61%.

La Obra Social "la Caixa", con un presupuesto de 500 millones de euros

### Liderazgo, confianza y compromiso social

CaixaBank desarrolla su estrategia en línea con los valores de liderazgo, confianza y compromiso social, con el objetivo de crear valor para sus grupos de interés –clientes, accionistas y empleados– y de contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio. Con este objetivo, trabaja en base a un sistema de gestión eficiente y sostenible desde el punto de vista econó-

mico, ambiental y social. La entidad está presente en los índices de sostenibilidad más relevantes a nivel mundial: DJS I, FTSE 4Good y ASPI.

Su banco social, MicroBank, creado en 2007, es el único banco español especializado en microfinanzas. Desde entonces, ha concedido 169.282 microcréditos por un valor de 1.045 millones de euros y, hasta 2012, ha contribuido a la creación o mantenimiento de más de 78.400 puestos de trabajo.



CaixaBank contribuye a la Obra Social "la Caixa" y participa en la difusión y aplicación de sus programas. Entre ellos, el programa Incorpora, que promueve la inserción laboral de personas con dificultades especiales para acceder a un empleo y en riesgo de exclusión social. CaixaBank, a través de su red territorial, detecta oportunidades de contratación para estas personas. Desde el año 2006, y con la colaboración de 22.036 empresas, se han conseguido 53.133 puestos de trabajo

A pesar de las dificultades, el presupuesto de la Obra Social "la Caixa" se mantendrá durante 2013 en 500 millones de euros, la misma cifra presupuestada en los 5 años precedentes. Esta cantidad sitúa a la Obra Social "la Caixa" como la primera fundación privada de España y una de las más importantes del mundo.

Un año más, la prioridad será la atención a las principales preocupaciones y problemas de los ciudadanos. En este sentido, 334 millones de euros se destinarán al desarrollo de programas sociales y asistenciales (67% de la inversión); 67,1 millones, a iniciativas científicas y medioambientales; 64,3 millones, a actividades culturales, y 34,6 millones de euros, a proyectos educativos y de investigación.

En torno a ellos, la Obra Social continúa impulsando proyectos dirigidos a la superación de la pobreza y de la exclusión en España, el fomento del empleo entre colectivos con dificultades, facilitar el acceso a la

vivienda, la atención psicosocial a personas con enfermedades avanzadas y sus familiares, la promoción de la autonomía de las personas mayores, el avance de la investigación y del conocimiento científico, la divulgación de la cultura y la conservación y mejora del medio ambiente, entre otros.

Este compromiso con las necesidades de la sociedad en la que desarrolla su actividad financiera y con el bienestar de las personas, es uno de sus rasgos más definitorios y diferenciales y cobra una dimensión mayor en las actuales circunstancias. En 2012, más de ocho millones de ciudadanos se beneficiaron de las 42.000 iniciativas promovidas por la Obra Social en toda España.



Más información en

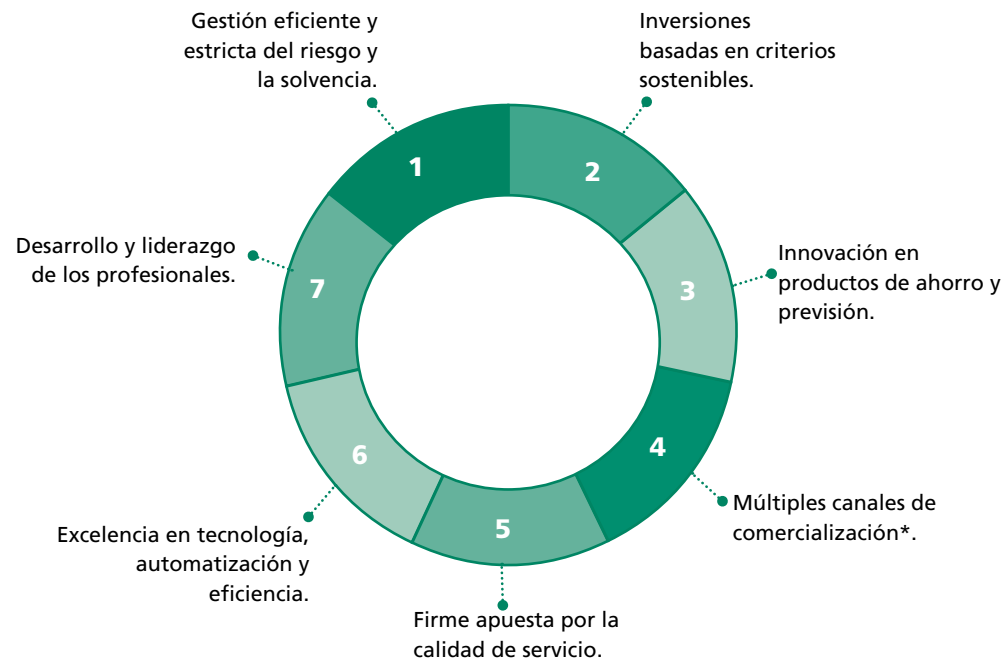
[www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)  
[obrasocial.lacaixa.es](http://obrasocial.lacaixa.es)

## Modelo de negocio

VidaCaixa ofrece a sus clientes particulares, pymes y autónomos, grandes empresas y a los clientes de banca personal y privada de CaixaBank, una amplia

oferta de soluciones especializadas en seguros de vida y planes de pensiones.

### Elementos clave del modelo de negocio de VidaCaixa



\*Canal bancoasegurador –oficinas de CaixaBank–, canales presenciales –gestores comerciales de AgenCaixa, mediadores y consultores de VidaCaixa Previsión Social– y canales directos –teléfono e internet.

## VidaCaixa

En el ámbito de los clientes particulares, VidaCaixa comercializa, por un lado, seguros de vida-riesgo, vinculados o no a préstamos bancarios. Asimismo, la compañía dispone de un amplio abanico de productos para generar ahorro complementario, compuesto por diversas modalidades de seguros de vida y con una amplia gama de planes de pensiones. Entre los seguros de vida destacan: los seguros de rentas vitalicias o temporales, los planes individuales de ahorro sistemático (PIAS), los capitales diferidos o los planes de previsión asegurados (PPA).

Para el colectivo de clientes de pymes y autónomos, VidaCaixa pone a su disposición una oferta específica de productos de seguros de vida y planes de pensiones, especialmente diseñados para cubrir sus necesidades de aseguramiento y previsión.

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

## AgenCaixa

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



## Principales hitos en 2012

En 2012 han destacado tres hechos importantes: la integración de las carteras aseguradoras y de previsión de las entidades de Banca Cívica, absorbidas éstas por CaixaBank; el contrato de reaseguro de la cartera de vida-riesgo individual firmado con Berkshire Hathaway, y el diseño y preparación del proceso de segregación de la estructura organizativa con SegurCaixa Adeslas.

cuentemente, las carteras de seguros de vida-riesgo, vida-ahorro y de planes de pensiones, así como otro tipo de productos de aseguramiento de no-vida, pasan a formar parte del negocio asegurador de CaixaBank.

El proceso de integración del negocio asegurador se alargará hasta el ejercicio 2013, distribuyéndose las carteras de seguros, en función del ramo, entre VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas.

### Banca Cívica: integración en desarrollo

En 2012, CaixaBank ha absorbido Banca Cívica, el grupo financiero que aglutinaba cuatro cajas de ahorro españolas: Caja de Burgos, Caja Canarias, Caja Navarra (CAN) y Cajasol, que a su vez incluía Caja Guadalajara. Conse-

VidaCaixa, en el 2012, ya ha migrado la operativa de los planes de pensiones de Caja Navarra (CAN), tras el acuerdo de CaixaBank con Aegon para finalizar las alianzas que tenía la aseguradora con Banca Cívica, y CaixaBank también ha acordado el fin de las alianzas de bancaseguros con Caser, que mantenía con Cajasol y Caja Canarias, quedando pendiente acordar el fin de la 'joint venture' de CAN con Zurich.

#### Reestructuración del negocio asegurador y de previsión social de las entidades absorbidas por CaixaBank

Banca Cívica y Pensiones	Cajasol	Caja Canarias	Caja Navarra
<b>AEGON</b>	<b>CASER</b>	<b>CASER</b>	<b>ZURICH</b>
Joint venture al 50% Acordado y ejecutado en el 4T2012	Joint venture al 50% Acordado y fecha de ejecución en el 1T2013	Joint venture al 50% Acordado y fecha de ejecución en el 1T2013	Joint venture al 50% Pendiente acuerdo



## Reaseguro de la cartera de vida-riesgo individual

VidaCaixa ha firmado con Berkshire Hathaway un contrato de reaseguro por el que ha cedido la cartera de vida-riesgo individual vigente a 30 de septiembre de 2012, más la cartera que se ha generado durante el cuarto trimestre del año.

Esta operación ha puesto en valor el negocio de VidaCaixa Grupo, consiguiendo una comisión de 600 millones de euros, que han supuesto un beneficio extraordinario bruto de 524 millones de euros. Estas plusvalías se han visto reflejadas en las cuentas anuales del periodo 2012 de VidaCaixa Grupo.

Este acuerdo de reaseguro, que ha afectado a más de un millón y medio de pólizas, no ha tenido ningún impacto en los clientes asegurados, ni operativamente ni a nivel comercial, ya que la cartera se sigue gestionando desde VidaCaixa.

El contrato queda limitado a la cartera de vida-riesgo individual y no supone ningún compromiso en relación a la distribución comercial.

Berkshire Hathaway Life Insurance of Nebraska es la compañía aseguradora del holding inversor de Warren Buffett, y una de las pocas aseguradoras con rating AA+, lo que demuestra la solvencia y seguridad de la entidad con la que se ha firmado el reaseguro de la cartera de vida-riesgo.

## Segregación de SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas y VidaCaixa han trabajado en el proceso de separación de la estructura de servicios comunes que compartían. Para ello utilizaban la misma estructura de personas en las áreas de marketing, recursos humanos, informática, comunicación y desarrollo corporativo, integrada por 91 personas. Desde 2013, el 60% de la plantilla segregada (55 personas) trabaja para SegurCaixa Adeslas. El 40% restante, 36 empleados, lo hacen para VidaCaixa.

VidaCaixa ha cedido la cartera de vida-riesgo individual a Berkshire Hathaway, una de las pocas aseguradoras con rating AA+



# 3

## Un negocio alineado con la sostenibilidad

.....  
Evolución del entorno y del sector  
.....

Gobierno Corporativo  
.....

Control del riesgo y solvencia  
.....

Gestión de las inversiones



## Evolución del entorno y del sector

### El reto planteado por las perspectivas demográficas

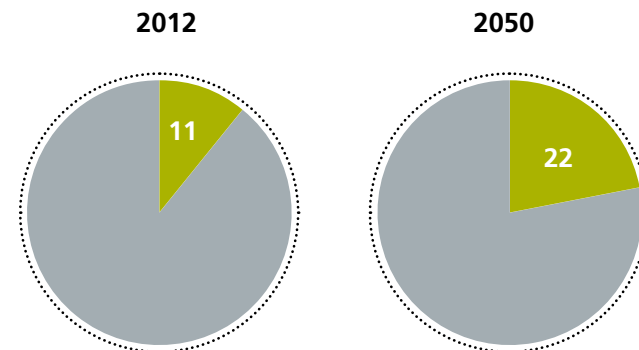
#### Tendencia global

El cambio demográfico y el envejecimiento de la población es un fenómeno que afecta a la mayoría de las economías desarrolladas, con especial incidencia en Europa. Prueba de ello es la previsión del aumento de la población mayor de 60 años en los próximos 40 años.

En 2012, había aproximadamente 810 millones de personas con más de 60 años a nivel mundial, hecho que representaba el 11% sobre el total de la población. Las proyecciones indican que, para el 2050, este segmento crecerá por encima de los 2.000 millones de personas y llegará a un 22% del total de la población. En esa fecha, se espera que el número de personas mayores sea superior por primera vez en la historia al número de niños de 0 a 14 años.

El reto del envejecimiento y sus consecuencias es especialmente importante en la Unión Europea. Según la Comisión Europea, en su informe *Ageing Report* del año 2012, la ratio de dependencia (número de personas

#### Proporción de las personas mayores sobre el total de la población (porcentaje)

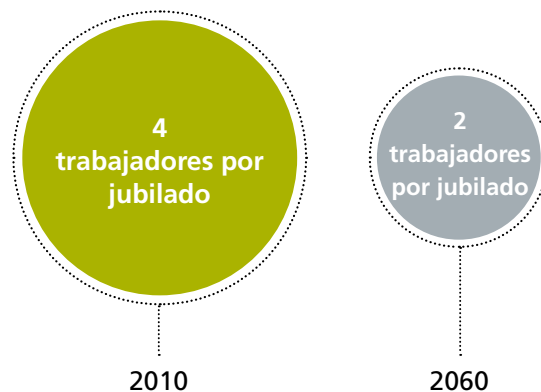


Fuente: Ageing Report 2012, Comisión Europea. Estadísticas de las Naciones Unidas.

de 65 o más en relación al número de personas de 20-64 años) en 2050 será del 50,3%, un nivel mucho más elevado que en el resto del mundo, a excepción de Japón, donde se espera que alcance el 69,6%.

Esto supondrá que la UE pasará de tener 4 personas en edad de trabajar por cada jubilado en 2010 a tener 2 por cada jubilado en 2060.

## Personas en edad de trabajar por cada jubilado en la UE

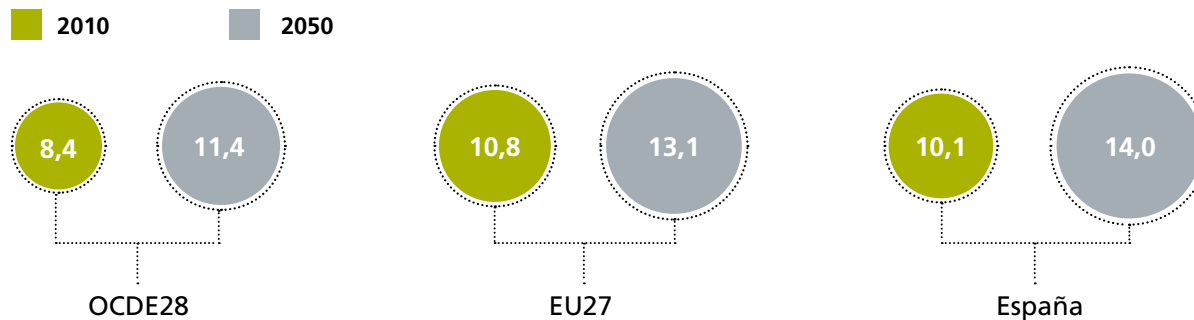


Este fenómeno, común en la mayoría de los países desarrollados, es una realidad que afecta especialmente a España. La población de España es y será una de las más envejecidas de Europa. En España, según las previsiones de la Comisión Europea para el 2050, el 31,6% de la población tendrá 65 o más años, mientras que la media de la Unión Europea será menor, situándose en un 28,7%.

Una de las implicaciones del envejecimiento de la población es el aumento de la presión sobre la sostenibilidad del sistema público de pensiones, no sólo en valores absolutos sino en el peso que representa respecto al PIB.

Fuente: Ageing Report 2012, Comisión Europea. Estadísticas de las Naciones Unidas.

## Evolución del gasto público de pensiones sobre el PIB (porcentaje)



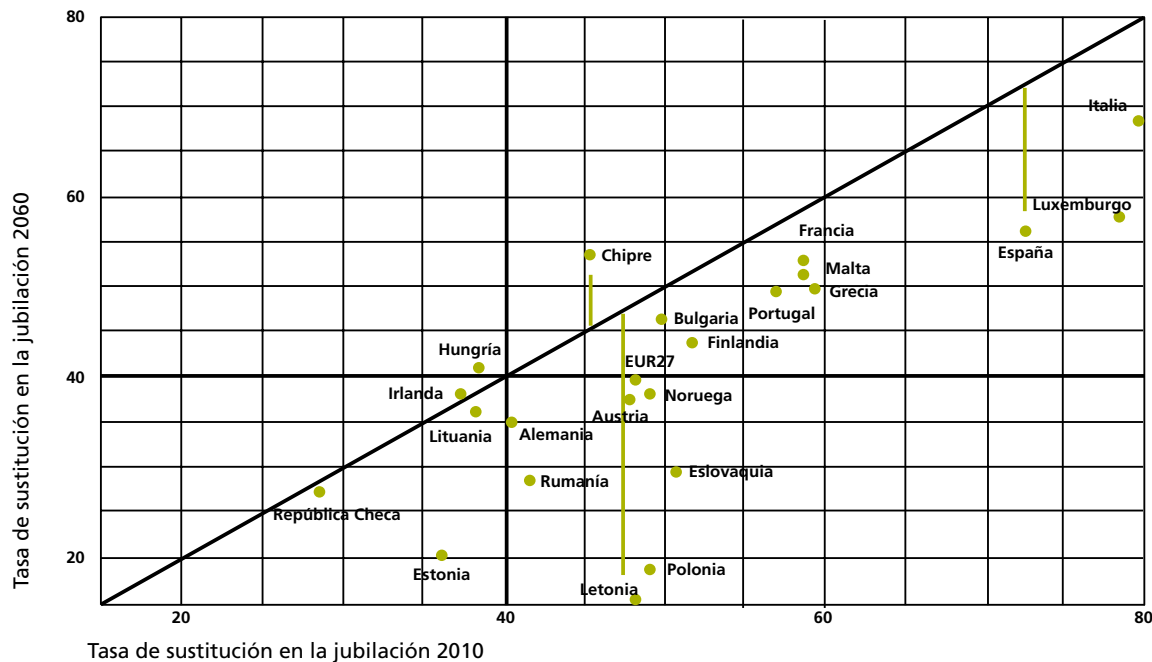
Fuente: Ageing Report 2012, Comisión Europea. Estadísticas de las Naciones Unidas.

Disponer de información suficiente y con la necesaria antelación es una necesidad de la ciudadanía y constituye un elemento imprescindible para realizar decisiones de previsión efectivas

Para paliarlo, los gobiernos de todo el mundo están evaluando los modelos de pensiones vigentes y llevando a cabo reformas. Estas reformas conllevan en muchos casos que la relación entre la prestación de jubilación del sistema público y el último salario percibido –tasa de sustitución– disminuya en los próximos años en la mayoría de los países.

Para abordar con garantías este nuevo escenario, se debe facilitar al ciudadano información de calidad y con suficiente antelación, así como las herramientas necesarias para que pueda planificar su futuro y generar con tiempo suficiente el ahorro necesario para mantener su calidad de vida en la etapa de jubilación.

### Tasa de sustitución en los regímenes públicos de pensiones 2010 – 2006



## El caso Español

A esta compleja problemática mundial y europea se le añaden los efectos de un escenario macroeconómico difícil para España. La economía en 2012, tras cinco años de dificultades, ha continuado deprimida, y la recuperación económica se espera lenta.

### Algunos datos económicos del 2012 (y previsiones 2013)

- El Producto Interior Bruto (PIB) se ha situado en el -1,4%. El previsto para 2013 es también del -1,4%.
- La tasa de paro ha alcanzado el 25,0%, mientras que las perspectivas para el 2013 lo sitúan en el 26,7%.
- El déficit público se ha situado en el 10,6%. Para el 2013 está previsto que alcance el 6,3%.
- El consumo de los hogares se ha reducido en 2012 un 2,2%, y se espera que en 2013 el decremento sea superior situándose en el 2,7%.

Fuente: Servicio de Estudios de "la Caixa".

El ahorro generado por los ciudadanos en instrumentos de ahorro destinados a cubrir las necesidades de la etapa de jubilación es insuficiente. Según los datos de INVERCO, el 80% del ahorro de las familias españolas está depositado en inversiones inmobiliarias, mientras que el ahorro financiero de las familias españolas representa el 20% del ahorro total, el cual alcanza un volumen de 1.673.836 millones de euros.

De este 20%, únicamente el 14,9% –es decir, el 3% del total del ahorro de las familias– está depositado en instrumentos de ahorro finalista para la jubilación, es decir, en seguros de vida-ahorro y planes de pensiones. En términos porcentuales sobre el PIB, la riqueza financiera de las familias españolas representa el 73,9% estimado para 2012, experimentando un descenso de 26,7 puntos porcentuales desde sus máximos en 2006.

### Ahorro en seguros de vida y planes de pensiones

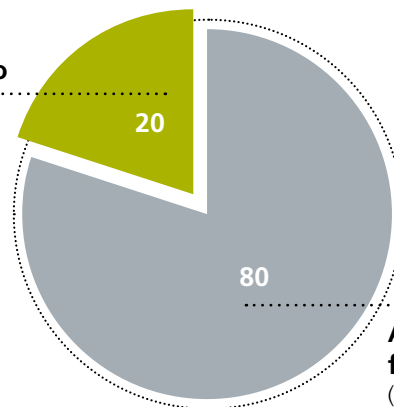
En términos comparativos, el ahorro medio generado en seguros de vida y planes de pensiones supone hoy para el ciudadano obtener una renta mensual vitalicia de 48€, o sea, complementar en un 4%\* la pensión media de jubilación.

\*% de complemento de la pensión pública media a fecha 31.12.2011 mediante una pensión vitalicia inmediata creciente con reversión al cónyuge del 50%, constituida con una prima única de 11.451€ en el momento de la jubilación.

### Ahorro total de las familias españolas

(porcentaje)

Ahorro financiero

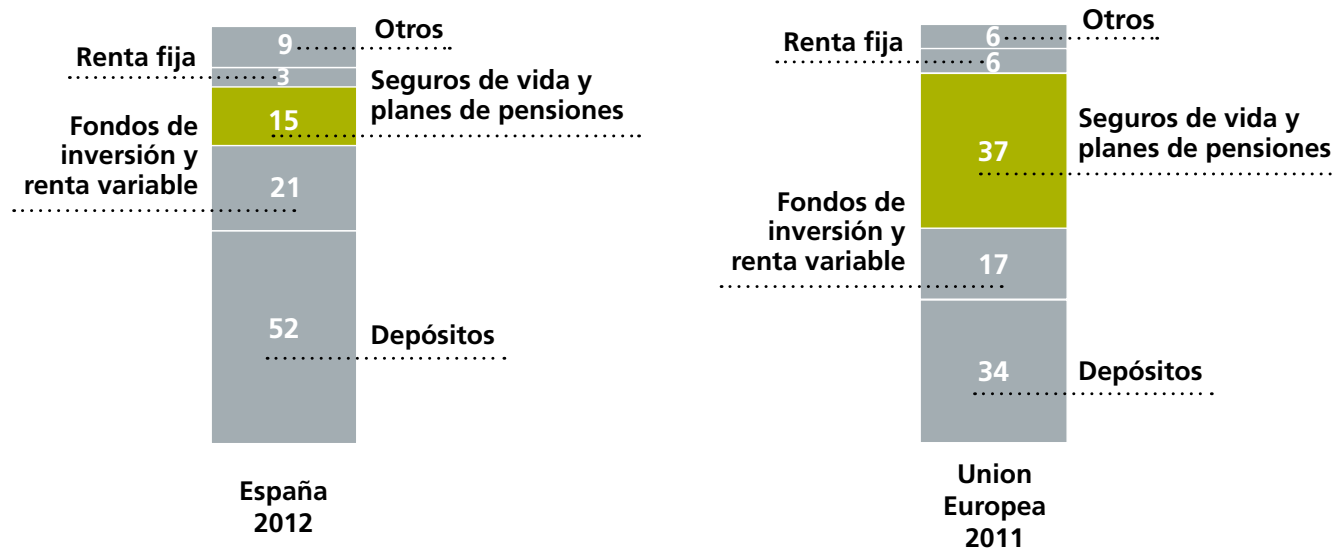


Ahorro no financiero  
(esencialmente vivienda)

Fuente: INVERCO.

### Seguros de vida y planes de pensiones sobre el total del ahorro financiero

(porcentaje)



Fuente: INVERCO.



Por último, el nivel de ahorro de los españoles sigue en un nivel bajo debido a la persistencia de la crisis económica. En este sentido, cabe destacar que en el cuarto trimestre de 2012, el ahorro bruto disponible ha descendido hasta un mínimo histórico del 8,1% de la renta bruta disponible. A modo de ejemplo, hay que destacar que en el año 2009, cuando se iniciaba la crisis, el nivel de ahorro se situó en el 17,8%.

Tomando en consideración esta coyuntura y las perspectivas de futuro, el Gobierno ha puesto en marcha una serie de reformas.

Una de ellas es favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad, aprobada en el Consejo de Ministros (Real Decreto-Ley 5/2013, de 15 de marzo). Los principales objetivos de la ley son conceder una mayor relevancia a la carrera de cotización del trabajador para favorecer la aproximación de la edad real de jubilación a la edad legal de acceso a la jubilación, reservar la jubilación anticipada a aquellos trabajadores que cuenten con largas carreras de cotización, facilitar la coexistencia de salario y pensión y luchar contra la discriminación por razón de la edad en el mercado de trabajo.



### **Real Decreto-Ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo**

Esta ley eleva progresivamente la edad de jubilación, de los 63 a los 65 años, en 2027 en caso de que sea voluntaria, y de los 61 a los 63 años cuando sea forzosa. Asimismo, prevé un periodo mínimo de cotización –para recibir la pensión en su totalidad– de 35 y de 33 años, respectivamente. También se efectúan modificaciones para desincentivar la jubilación anticipada, ya que incrementan las penalizaciones en términos del importe de la pensión recibida en ambas modalidades. En cuanto a la jubilación parcial, posible dos años antes de la edad legal de jubilación, se limita al 50% la reducción máxima de jornada, aunque se permitirá alcanzar el 75% de reducción máxima cuando el trabajador de relevo sea más joven, con contrato indefinido y a tiempo completo. Por último, la prolongación de la vida laboral abre la posibilidad de trabajar, tanto por cuenta ajena como propia, percibiendo el 50 por 100 de la pensión para los individuos que han sobrepasado la edad legal de jubilación. Cuando finaliza el periodo de actividad, se restablece el pago de la pensión íntegra.



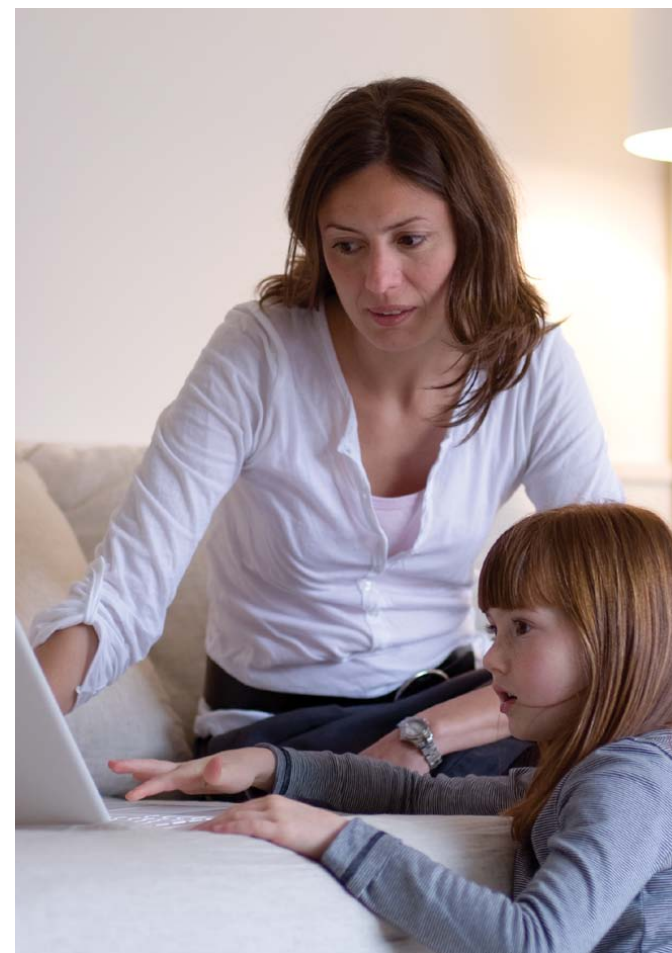
Para afrontar estos cambios con las mayores garantías posibles es necesario impulsar medidas encaminadas a incrementar la concienciación respecto a la necesidad de planificar la jubilación, con el objetivo de mantener el nivel de vida tras la etapa laboral.

### La necesidad de comunicar

En España, el Gobierno ya ha diseñado una serie de actuaciones con el objetivo de comunicar al ciudadano la cuantía prevista de su prestación pública. La Ley 27/2011 sobre la actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social, ha establecido como nuevas obligaciones el deber de informar en las nóminas de las aportaciones empresariales a la Seguridad Social y sobre su futuro derecho a la jubilación ordinaria.

Además de la concienciación, es necesario ofrecer a la ciudadanía las herramientas y soluciones adecuadas para canalizar el ahorro destinado a complementar los ingresos una vez retirados del mercado laboral. Para ello, es necesario activar todos los instrumentos al alcance de la población, y la incentivación de la colaboración público-privada es una palanca de apoyo en este sentido. La industria aseguradora está en condiciones de ofrecer soluciones de garantía que ayuden a superar los retos planteados a través de una oferta especialmente diseñada para ello, con las mejores garantías y las mejores condiciones financiero-fiscales.

A partir del 2014 se informará a la población mayor de 50 años de la pensión estimada a percibir en el momento de su jubilación



## El sector asegurador y de pensiones

El sector asegurador y de pensiones es un sector solvente y sostenible desde el punto de vista de cumplimiento de los compromisos adquiridos y de generación de resultados a corto, medio y largo plazo.

### Seguro total

El sector de seguros que incluye los ramos de vida y no-vida ha crecido a una tasa compuesta positiva del 0,9% en primas en los últimos 5 años de persistente crisis económica. En 2012, las primas totales del sector han ascendido a 57.398 millones de euros.

### Seguro de vida

El ahorro gestionado en los seguros de vida se ha elevado a 156.402 millones de euros, cifra que representa un 1,7% más respecto de 2011. Las primas del seguro de vida han alcanzado un volumen de 26.282 millones de euros, a pesar del decrecimiento del 9,0% respecto al 2011 –uno de los mejores años de la historia del sector– motivado por la reducción del ritmo de desarrollo del seguro de vida-ahorro. Cabe señalar que, durante los últimos 4 años de crisis económica con caídas en los principales indicadores económicos, el seguro de vida creció en volumen de provisiones a una tasa compuesta positiva del 2,8%.





La renta vitalicia es un instrumento ideal y especialmente concebido para acoplar ingreso y gasto en la jubilación

En el negocio de seguros de vida para particulares, el desarrollo que ha experimentado el seguro de vida-riesgo –es decir, aquellos seguros que se contratan para abonar una prestación a los beneficiarios en caso de muerte del asegurado, pero que no generan un ahorro– y su amplia penetración en la población, han permitido alcanzar los más de 15 millones de asegurados. A nivel de seguros de ahorro, ha destacado la

excelente evolución de los planes de previsión asegurados –PPA– que han crecido un 28,1% respecto a 2011, mientras que las rentas vitalicias, como instrumentos con mayor ahorro gestionado, representan un 38,6% del negocio de vida-ahorro individual medido en patrimonio. Respecto al segmento de empresas, en 2012 se ha mantenido la atonía experimentada en los años anteriores.

### Volumen de primas del seguro de vida (millones de euros)

	2009	2010	2011	2012	CAGR* 09 -12
<b>Vida (primas)</b>	28.119	26.337	28.872	26.682	
	5,7%	-6,2%	9,5%	-9,0%	-2,2%
<b>Vida-ahorro (primas)</b>	24.526	22.598	25.262	22.772	
	6,8%	-7,9%	11,8%	-9,9%	-2,4%
<b>Vida-riesgo (primas)</b>	3.593	3.779	3.610	3.511	
	-1,1%	5,2%	-4,5%	-2,7%	-0,8%
<b>Vida (provisiones)</b>	143.791	146.646	153.860	156.402	
	5,6%	2,0%	4,9%	1,7%	2,8%

\*Tasa de crecimiento anual compuesta.

Fuente: ICEA.

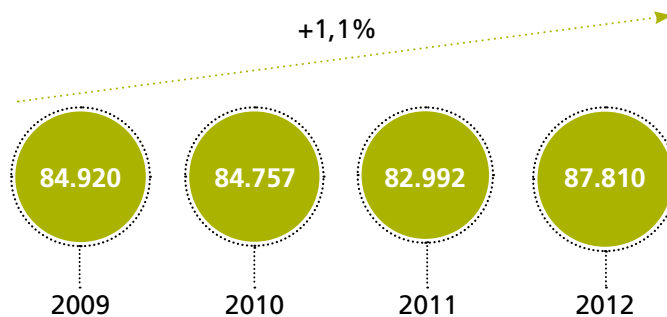
## Planes de pensiones

En el sector de planes de pensiones se gestionan 87.810 millones de euros en activos, un volumen que se ha mantenido prácticamente estable respecto a las cifras del año anterior. El volumen total de aportaciones brutas a planes de pensiones ha alcanzado los 3.929 millones de euros, experimentando un decrecimiento respecto al año 2011 de aproximadamente un 20,8%.

El volumen total de ahorro se ha mantenido constante respecto a 2011, gracias a la positiva revalorización obtenida por la positiva gestión y captura de oportunidades en los mercados de inversión.

### Total patrimonio planes de pensiones

(millones de euros)



Fuente: INVERCO.

## El impacto en el sector asegurador de la consolidación del sector financiero

En el 2012, se ha aprobado el Real Decreto-Ley sobre reforma del sistema financiero, con el fin de seguir mejorando la confianza y la credibilidad del conjunto del sector bancario, impulsando su saneamiento y consolidación. Este nuevo impulso seguirá propiciando una mayor integración de entidades en el sector bancario.

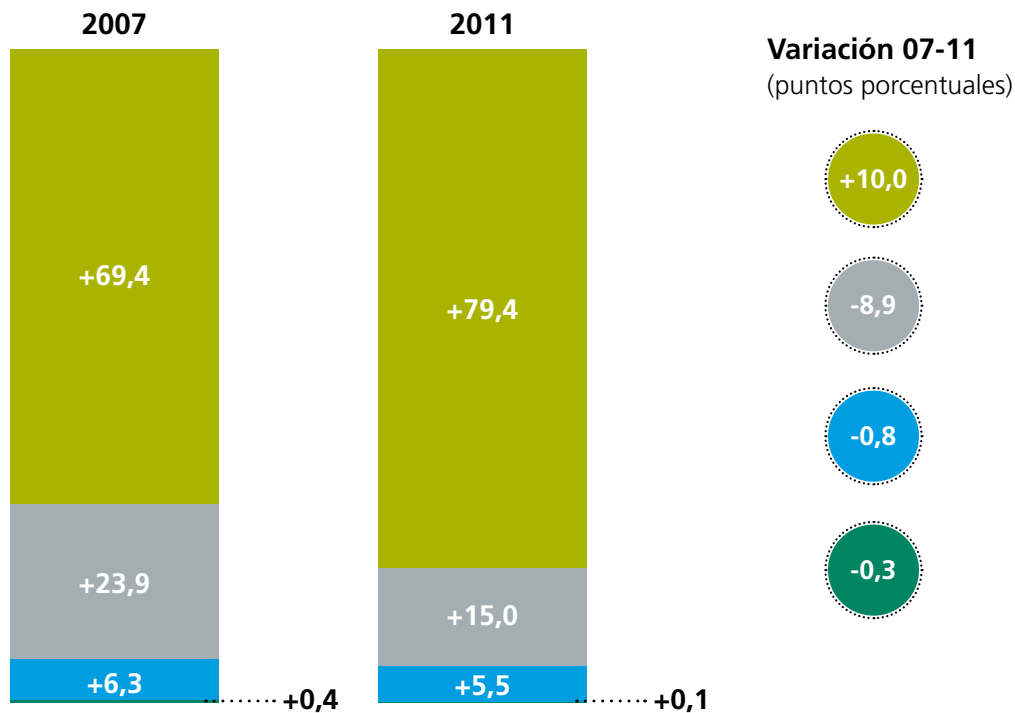
Desde 2008 hasta 2012, el número de oficinas bancarias se ha reducido en un 15%. Por otro lado, la cifra de empleados ha disminuido en un 14%. El año 2012 se ha cerrado con 55 entidades de crédito y 19 grupos bancarios; en este último dato se incluyen bancos con activos superiores a los 10.000 millones de euros en 2008 y todas las cajas.

El canal bancoasegurador –es decir, las oficinas de las entidades financieras– constituye el principal canal de distribución de seguros de vida y pensiones y, en consecuencia, todo lo que ocurra en él afecta al sector. A modo de ejemplo, en seguros de vida, la distribución a través de este canal ha representado prácticamente el 80% del total de primas de nueva producción en 2011, siendo el canal que ha experimentado la evolución más positiva desde 2007.

### Distribución de los seguros de vida por canales de comercialización

(Cuotas/primas nueva producción) (porcentaje)

- Bancaseguros
- Oficinas y empleados
- Agentes y corredores
- Otros



Fuente: ICEA.



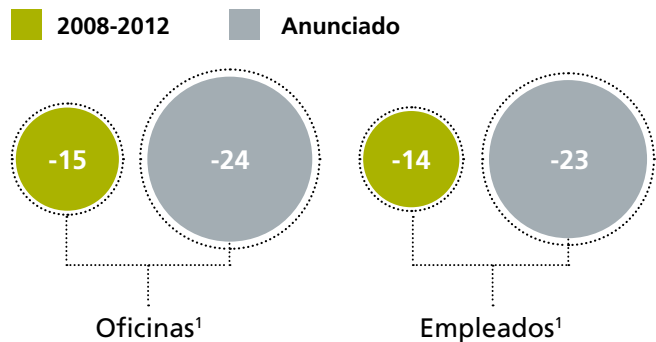
La reordenación por concentración del sistema financiero está modificando el mapa de distribución bancoasegurador, con afectación principal de seguro de vida y pensiones, el cual está viendo reducida la capacidad instalada total y modificando los acuerdos bancoaseguradores existentes, antes del proceso de consolidación. Tras la consolidación y los ajustes de capacidad realizados en el sistema financiero, en 2012, se sitúan en 14 las entidades financieras con acuerdos de bancaseguros en vida y pensiones.

Hay 9 aseguradoras con acuerdos de bancaseguros, sin incluir las compañías 100% propiedad de las entidades financieras. También son nueve las entidades financieras con acuerdos de bancaseguros pendientes de resolver. El Gobierno ha dado un plazo de dos años a los grupos fusionados para que resuelvan sus pactos de seguros y cuenten únicamente con un solo proveedor de seguros.

### Reordenación en el sistema financiero. Implicaciones en el sector de vida y pensiones

**Sistema financiero: consolidación y ajuste de capacidad**  
(porcentaje)

**Sector asegurador de vida y pensiones: consecuencias**



**55 entidades > 19 grupos<sup>2</sup>**

1 Entidades de Crédito.  
 2 Incluye bancos con activos superiores a los 10.000 millones de euros en 2008 y todas las cajas.  
 3 No incluye las entidades aseguradoras 100% propiedad de la entidad financiera.

## Gobierno corporativo

### Información relevante sobre la estructura accionarial y de gobierno de VidaCaixa

Los datos y contenidos del presente informe corresponden a VidaCaixa Grupo y VidaCaixa. En junio de 2013 se ha acometido por parte de VidaCaixa la absorción de VidaCaixa Grupo. Esta operación se enmarca en el proceso de reestructuración que se ha llevado a cabo en 2012 y que ha tenido como objetivo integrar el negocio asegurador de Banca Cívica y simplificar la estructura societaria del negocio asegurador de CaixaBank. Asimismo, con fecha 16 de mayo de 2013, el Consejo de Administración de VidaCaixa Grupo ha aceptado la renuncia voluntaria del Director General, Mario Berenguer Albiac, como Director General de la Entidad y se ha propuesto y aprobado por unanimidad el nombramiento de Antonio Trueba de Sinéty como nuevo Director General de VidaCaixa.

En la información correspondiente al Gobierno Corporativo se hace referencia a las dos compañías, VidaCaixa y VidaCaixa Grupo, y se indica la información de manera específica que corresponde a cada una de las dos empresas.



Para más información sobre el cambio accionarial y la reestructuración, consulte el apartado **"Principales hitos en 2012"**.

Ambas compañías, VidaCaixa y VidaCaixa Grupo, asumen dentro de su gestión las líneas marco que establece el Buen Gobierno Corporativo del Grupo "la Caixa" y también las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno, garantizando de esta manera la protección de los intereses de sus grupos de interés: accionista, empleados, clientes, sociedad y medio ambiente.

Además, en el caso de VidaCaixa, la compañía está adherida a los Principios del Pacto Mundial, a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas y a Spainsif alineándose de esta forma con los criterios

de gestión responsable y sostenible más exigentes que existen a nivel internacional. A nivel interno, todos los empleados de VidaCaixa rigen sus decisiones y se comportan de forma alineada con sus valores corporativos y con los principios que establece el Código Ético de la entidad.

Por último, VidaCaixa elabora un Informe de Gobierno Corporativo, el cual está publicado y disponible en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Asimismo, dispone de un apartado específico en la web de la compañía dedicado al gobierno corporativo de la compañía.



Para más información

**Informe de Gobierno Corporativo  
de VidaCaixa**

## Órganos de gobierno y de gestión

VidaCaixa está gobernada por el Consejo de Administración y por el comité de auditoría. En el caso de VidaCaixa Grupo, el gobierno de la compañía reside en el Consejo de Administración y en tres comisiones delegadas: comisión ejecutiva, comité de auditoría y comisión de nombramientos y retribuciones.

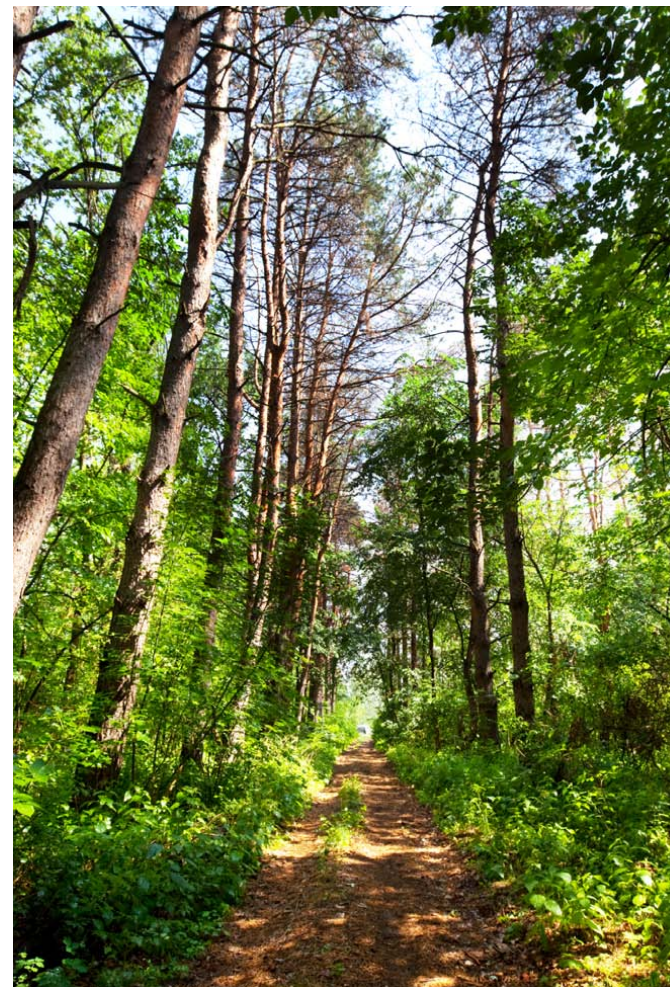
### Consejo de Administración

Ambas sociedades están regidas y administradas por un Consejo de Administración, cuya misión es la dirección, gestión y representación de la sociedad.

En cuanto a su funcionamiento, el Consejo de Administración queda válidamente constituido cuando concurren a él la mitad más uno de sus miembros, si el número de éstos fuera par, y la mayoría de sus miembros, si fuera impar. Los acuerdos se toman por mayoría absoluta de los Consejeros presentes o representados, salvo en los casos en los que las leyes prevean otra manera de proceder.

Para conocer las funciones del Consejo de Administración, consulte el

**Informe de Gobierno Corporativo de VidaCaixa**





**VidaCaixa Grupo en 2012**

El Consejo de Administración de VidaCaixa Grupo estaba integrado por 11 Consejeros

Presidente	Ricardo Fornesa Ribó
Vicepresidente ejecutivo / Consejero Delegado	Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente	Jorge Mercader Miró
Vocales	Joan Maria Nin Génova José Vilarasau Salat Manuel Raventós Negra Javier Godó Muntañola Miquel Valls Masseda Inmaculada Juan Franch Guillaume Sarkozy de Nagy-Bocsa (cesó el 25 de febrero de 2013) Miquel Noguer Planas
Secretario	Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretaria	María Blanca Zamora García

**VidaCaixa en 2013**

El Consejo de Administración de VidaCaixa está integrado por 5 Consejeros

Presidente	Ricardo Fornesa Ribó
Consejeros	Antonio Trueba de Sinéty Fernando Cánovas Atienza María del Carmen Gimeno Olmos Antonio López López
Secretario	Adolfo Feijóo Rey
Vicesecretaria	María Blanca Zamora García

En 2012 se han celebrado un total de 7 reuniones del Consejo de Administración de VidaCaixa Grupo y 13 reuniones de VidaCaixa

## Comisión Ejecutiva

VidaCaixa Grupo dispone de una Comisión Ejecutiva, nombrada por el Consejo de Administración, que está formada por tres miembros. Es la propia Comisión Ejecutiva quien nombra al Presidente y en ella están delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto aquéllas indelegables según la ley.

La Comisión Ejecutiva está formada por los siguientes miembros:

Sr. Ricardo Fornesa Ribó	Presidente
Sr. Joan M. Nin Génova	Vocal
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vocal

En 2012, la Comisión Ejecutiva no celebró ninguna reunión.

## Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría de ambas compañías tiene facultadas las siguientes funciones:

- Informar a la Junta General sobre las cuestiones en materia de su competencia.
- Supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada.
- Proponer al Consejo de Administración para su sometimiento a la Junta General el nombramiento de auditores de cuentas, de conformidad con la normativa aplicable.
- Establecer las relaciones oportunas con los auditores de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éstos.
- Emitir anualmente con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores.

El Comité de Auditoría está formado por los siguientes miembros:

#### VidaCaixa Grupo en 2012

Sr. Miquel Valls Masseda	Presidente
Sr. Manuel Raventós Negra (cesó el 29 de noviembre de 2012)	Vocal
Sr. Miquel Noguer Planas	Vocal

#### VidaCaixa en 2013

Sr. Antonio López López	Presidente
Sr. Antonio Trueba de Sinéty	Vocal
Sra. María del Carmen Gimeno Olmos	Vocal
Sr. Fernando Cánovas Atienza	Vocal

En 2012 se celebraron dos reuniones del Comité de Auditoría de VidaCaixa Grupo y 3 reuniones de VidaCaixa y los acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes, presentes o representados.

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

VidaCaixa Grupo, a través de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, órgano delegado del Consejo de Administración, ejecuta las funciones siguientes:

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros para que éste proceda a designarlos o las haga suyas para someterlas a la decisión de la Junta, e informar en general sobre los nombramientos de los Consejeros.
- Proponer al Consejo de Administración:
  - El sistema y la cuantía de las retribuciones de los Consejeros.
  - La retribución individual de los Consejeros ejecutivos y el resto de condiciones de sus contratos.
- Informar sobre los nombramientos y ceses de Altos Directivos que el primer ejecutivo proponga al Consejo.
- Considerar las sugerencias que le hagan llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o el accionista de la Sociedad.



La Comisión de Nombramientos y Retribuciones de VidaCaixa Grupo estaba formada por los siguientes miembros:

---

Sr. Ricardo Fornesa Ribó	Presidente
--------------------------	------------

---

Sr. Tomás Muniesa Arantegui	Vocal
-----------------------------	-------

---

Sr. Manuel Raventós Negra (cesó el 29 de noviembre de 2012)	Vocal
--	-------

A lo largo de 2012 no se celebró ninguna reunión de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.



## Equipo de gestión

El día a día de VidaCaixa está dirigido y gestionado por el comité de dirección y los directores de cada una

de las áreas operativas. Cada área tiene sus propias funciones, que son desarrolladas por el amplio equipo de profesionales de la compañía.

## Comité de dirección

Vicepresidente Ejecutivo - Consejero Delegado	Tomás Muniesa
Director General (*)	Mario Berenguer/ Antonio Trueba
Subdirectores Generales (*)	Jordi Arenillas (Económico-financiera) Ernesto Moreno (Inversiones) Antonio Trueba (Comercial)(*)
Director	Jesús María García (Organización y recursos humanos) José Antonio Iglesias (Marketing y desarrollo de segmentos) Carlos Lorenzo (Ventas) Josep Montañés (Oferta y Operaciones)

## Directores

Miquel Donoso	Tecnología información
May Plana	Jurídica y auditoría
Marc Puig	Ventas CaixaBank y AgenCaixa

Para más información

**Nota de prensa: Antonio Trueba,  
nuevo director general de  
VidaCaixa Grupo**

(\*) Con fecha 16 de mayo de 2013, Mario Berenguer Albiac ha renunciado voluntariamente como Director General de VidaCaixa y le ha sustituido Antonio Trueba de Sinéty, hasta la fecha Subdirector General Comercial.

Los principios generales de conducta y comportamiento contemplados en el Código Ético plasman los valores de la compañía aplicados en el trabajo diario

Para más información  
**Código Ético**

## Compromiso con la gestión responsable

La confianza, la calidad y el dinamismo son los valores de VidaCaixa, que inspiran los comportamientos de todos los empleados de la organización y que marcan los principios de actuación recogidos en el código ético de la entidad y en los reglamentos internos de conducta.

### Código ético: valores y principios generales de conducta

El contenido del Código Ético de VidaCaixa está basado en los valores corporativos, que definen la identidad de la organización y que se concretan en actitudes y conductas éticas respecto a los grupos de interés: accionista, clientes, empleados, sociedad y entorno ambiental. El Código Ético se corresponde con las líneas de actuación del Grupo "la Caixa" y las de CaixaBank.

La seguridad y solvencia de la entidad, el trato honesto y el respeto a las personas, la eficiencia, el servicio al cliente y la profesionalidad, la agilidad de respuesta y la capacidad de ajuste a las necesidades de nuestros clientes, así como el compromiso con la responsabilidad social empresarial y el cuidado del medio

ambiente, son atributos que definen, identifican y diferencian a VidaCaixa de otras empresas aseguradoras y de previsión.

Todos y cada uno de los empleados, directivos y administradores de VidaCaixa asumen, desde sus funciones y responsabilidades, el Código Ético de la entidad plasmando en sus actuaciones la concreción de los valores corporativos.



## Reglamentos internos de conducta

VidaCaixa cuenta con dos reglamentos internos de conducta, uno como aseguradora y otro como gestora de fondos de pensiones, aplicables a todos los empleados que desarrollan actividades relacionadas con las inversiones. Ambos reglamentos han sido aprobados por el Consejo de Administración y las personas obligadas por los mismos firman una declaración de conocimiento de las obligaciones previstas en los respectivos reglamentos.

Los reglamentos cubren aspectos como las operaciones realizadas por cuenta propia de las personas sujetas, la posesión e información privilegiada y los conflictos de interés.

El Consejo de Administración de VidaCaixa designa un órgano de seguimiento encargado de velar por el cumplimiento de estos reglamentos, que informa al Consejo de Administración.



## Control del riesgo y solvencia

La gestión del negocio por parte de VidaCaixa siempre ha tenido en cuenta los principios de prudencia y de máxima solvencia, con el objetivo de garantizar el crecimiento de forma sostenida, asegurar la fortaleza financiera de la compañía y aumentar los resultados y el valor para sus grupos de interés.

### Control del riesgo

La gestión de los riesgos propios de la actividad aseguradora es un factor que VidaCaixa tiene integrado en su estrategia y gestión, y que le permite optimizar la relación rentabilidad-riesgo a través de la identificación, medición y valoración de los riesgos para su consideración en todas las decisiones de negocio.

El Consejo de Administración es el máximo órgano que determina la política de riesgo de VidaCaixa, en línea con la actuación desarrollada por CaixaBank, y la alta dirección es la responsable de su implementación. Asimismo, cada área operativa de la compañía se responsabiliza del establecimiento de controles y de la gestión efectiva de los riesgos asociados a sus actividades.

VidaCaixa informa periódicamente a las áreas de gestión y de auditoría de CaixaBank sobre la gestión que realiza de su mapa de riesgos, y realiza cada tres meses una valoración de la efectividad de los controles.

### Principales riesgos gestionados por VidaCaixa



VidaCaixa cuenta con un sistema de control en todos los niveles de la compañía que asegura la gestión efectiva de los riesgos

## Descripción de los principales riesgos gestionados

El primer paso para el desarrollo de un sistema de control interno efectivo y adecuado para la compañía consiste en identificar, clasificar y evaluar los riesgos. En este sentido, VidaCaixa considera las siguientes categorías de riesgos:

**Riesgo operacional:** identificación constante de los riesgos directos e indirectos de sufrir pérdidas debidas a fallos en: procesos internos, sistemas, recursos humanos, cambios en el entorno o fraudes, otorgando una atención muy importante a los riesgos inherentes a las inversiones.

**Riesgo de crédito:** se controla sistemáticamente el riesgo de que las contrapartes no atiendan sus obligaciones de pago, y las posibles pérdidas de valor por variaciones en su calidad crediticia.

**Riesgo de liquidez:** posibilidad de no poder desinvertir en un instrumento financiero con suficiente rapidez sin incurrir en costes adicionales significativos, o al riesgo asociado de no disponer de liquidez en el momento en que hay que hacer frente a las obligaciones de pago.

**Riesgo técnico o de suscripción:** se controlan de forma exhaustiva los riesgos técnico-actuariales, dado que las reservas técnicas suponen la partida más significativa de los pasivos.

**Riesgo de mercado:** se gestiona el riesgo de sufrir pérdidas por variaciones en el tipo de interés, el tipo de cambio o el precio.

Riesgo reputacional, que toma en consideración la percepción que tienen los grupos de interés respecto a VidaCaixa.

■ Principales    ■ Adicional

Para conocer los principales mecanismos y sistemas de control y gestión de los riesgos de VidaCaixa, [clicar aquí](#)



## Principales avances en la gestión del riesgo de VidaCaixa en 2012

En 2012, VidaCaixa ha avanzado en tres ámbitos para mejorar en su gestión del riesgo:

- La actualización del mapa de riesgos, que permite identificar y valorar todos los riesgos asumidos en todos los procesos de VidaCaixa. El proceso de seguimiento y control se lleva a cabo como mínimo una vez al año y, adicionalmente, cada vez que se producen cambios relevantes.
- El impulso de la implementación de la herramienta de gestión de riesgos, que facilita la documentación y la accesibilidad de forma segura y eficiente a los riesgos identificados y a los mecanismos para su control.
- La participación en las peticiones de información realizadas por la European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), órgano asesor independiente del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, tanto sobre borradores normativos como sobre gestión de riesgos del sector, entre otros temas.





En 2012, VidaCaixa ha incrementado el margen de solvencia hasta situarlo muy por encima del requisito legal exigido

## Solvencia

En el negocio del ahorro, seguros de vida y planes de pensiones, la solvencia constituye un factor clave para generar confianza en los clientes.

VidaCaixa es fiel a los principios de prudencia, responsabilidad y eficacia desde el inicio, principios que marcaron la actividad de previsión de “la Caixa” hace más de 100 años, y siempre ha cumplido los compromisos adquiridos con sus clientes.

VidaCaixa garantiza niveles de solvencia por encima de los límites legalmente exigidos, situándose en una posición aventajada de cara a la entrada en vigor de la normativa de Solvencia II, la cual obligará a las entidades de ahorro y previsión a disponer de sistemas de evaluación del nivel de capital en función de su perfil de riesgo. Los supervisores revisarán la calidad de los procedimientos aplicados internamente y, en caso de insuficiencia de recursos propios, podrán exigir un nivel de capital superior.

Además, VidaCaixa participa activamente en iniciativas que promueven la solvencia entre las compañías aseguradoras, entre las que destacan:

- El avance en el proceso de prevalidación del modelo interno de gestión del riesgo por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en

cuyo marco se sigue trabajando para la mejora del diseño y calidad del modelo interno de gestión del riesgo.

- La participación en grupos de trabajo de UNESPA, patronal del sector asegurador, y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para el desarrollo del Proyecto Solvencia II, donde destaca la involucración activa en el grupo de trabajo para el desarrollo de mejoras y soluciones para el tratamiento de los productos de ahorro con garantías a largo plazo.



VidaCaixa fue, en 2009, la primera entidad española de seguros y gestora de pensiones adherida globalmente a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)

## Gestión de las inversiones

La rentabilidad económica no es el único criterio por el cual VidaCaixa gestiona las inversiones. Los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), si bien siempre han sido tomados en consideración por VidaCaixa a la hora de elegir una buena inversión, con la adhesión a los principios del PRI han tenido una mayor dimensión y alcance, logrando el compromiso de que todas las inversiones realizadas por la compañía se alineen con los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI).

Este compromiso a favor de integrar la gestión sostenible en el negocio va más allá y se concreta en la promoción activa del PRI entre los clientes, proveedores y gestores de inversión de VidaCaixa.



## Principios para la Inversión Responsable (PRI)

Los Principios para la Inversión Responsable (PRI) ayudan a los inversores a integrar las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus procesos de toma de decisiones y prácticas de gestión de activos, mejorando los rendimientos a largo plazo para los beneficiarios.



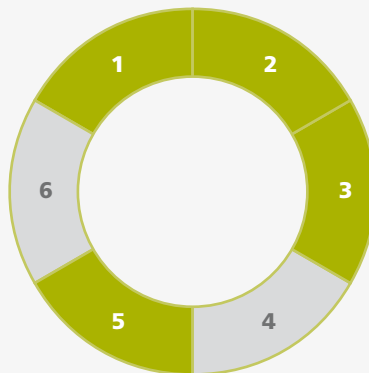
Recientemente, VidaCaixa se ha adherido a Spainsif, organización que tiene como misión fomentar los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en las políticas de inversión en España

Para más información

**Nota de prensa: VidaCaixa se adhiere a Spainsif, el foro español de Inversión Socialmente Responsable**

## Principales avances en la gestión sostenible de las inversiones de VidaCaixa en 2012, de acuerdo con los PRI

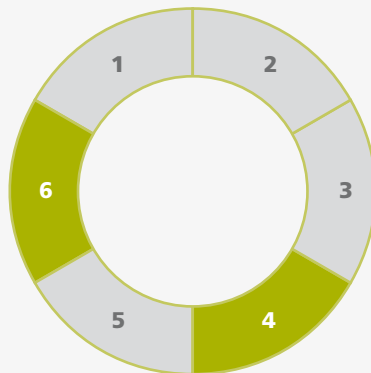
### Principios 1, 2, 3 y 5:



- Todos los activos de las carteras de inversión de VidaCaixa han sido valorados con criterios de inversión socialmente responsable (ISR), lo que supone un paso más al considerarse la ISR en su conjunto y no como una simple categoría de activo. En este sentido, se ha continuado trabajando para identificar las compañías cuya actividad representan un bajo perfil en gestión ambiental y social, cumplimiento de derechos humanos y buen gobierno corporativo.
- Tras un proceso de diálogo, dos de las gestoras de inversión que gestionan activos en los que invierte VidaCaixa, han vendido algunas de las posiciones que mantenían en sus fondos de inversión, a petición de VidaCaixa y en cumplimiento de los principios del PRI. Una de las gestoras vendió el total de la posición de una compañía del sector eléctrico y la otra se deshizo de la inversión de una empresa del sector petrolero.
- Se ha seguido perfeccionando la metodología de evaluación de inversiones de acuerdo con los criterios ISR y se han incorporado nuevos análisis de ámbito internacional. Por ejemplo, en 2012, se han incluido en el análisis de inversiones los principales fondos de pensiones holandeses.
- Se ha creado un modelo de informe para reportar a las comisiones de control de planes de pensiones de empleo, en el que se analiza el grado de cumplimiento de los principios de ISR para cada clase de activo.

## Principales avances en la gestión sostenible de las inversiones de VidaCaixa en 2012, de acuerdo con los PRI

### Principios 4 y 6:



- Se ha colaborado con “la Caixa” para la encuesta anual de Eurosif y con Novaster para la encuesta de seguimiento SRI de la industria.
- Se han realizado sesiones de información y formación a clientes y potenciales clientes del segmento de empresas e instituciones públicas, para explicar cómo integra VidaCaixa los criterios ASG en la gestión de sus inversiones.
- Se han realizado estudios sobre la situación de la ISR en nuestro país y se han difundido sus resultados. En 2012, dentro del Barómetro de Planes de Empleo, se preguntó a los miembros de las comisiones de control acerca de la importancia de la ISR.

## La integración de la gestión sostenible en las inversiones

VidaCaixa cuenta con una metodología propia, así como con una definición de procedimientos refrendada por el Comité de Dirección, en las cuales se establece un proceso de análisis de la inversión realizada, tanto para inversión directa como para inversión efectuada a través de fondos de inversión.

El objetivo de esta política activa de VidaCaixa es garantizar a los clientes y grupos de interés en general que todas sus inversiones son responsables y que cumplen criterios ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo.



## Aplicación de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en el proceso de gestión de fondos de inversiones de VidaCaixa

En las inversiones realizadas de manera indirecta a través de fondos de inversión, VidaCaixa lleva a cabo un seguimiento mediante un cuestionario de evaluación a través del cual se verifican los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno aplicados por el equipo gestor en cada uno de los fondos.

En el proceso de control semestral se realiza, además, una consolidación de los títulos provenientes de todos los fondos de inversión para verificar si las empresas en las que se invierte cumplen con los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno, asumidos por VidaCaixa.

Si se identifica alguna empresa que no cumple con dichos criterios, se inicia un proceso de diálogo con la gestora, a través del cual se le solicita que informe sobre las medidas que adoptará al respecto. Mediante el proceso de diálogo se pretende encontrar una solución que permita revertir la situación. Generalmente, las gestoras deciden vender; pero en aquellas ocasiones en las que no se ha ejecutado la orden de venta, VidaCaixa ha optado por vender la posición en el fondo de inversión.

En los fondos de inversión se han efectuado 125 actualizaciones de cuestionarios, se han realizado 33 nuevos cuestionarios y se han consolidado y analizado dos veces las carteras, con más de 3.000 empresas



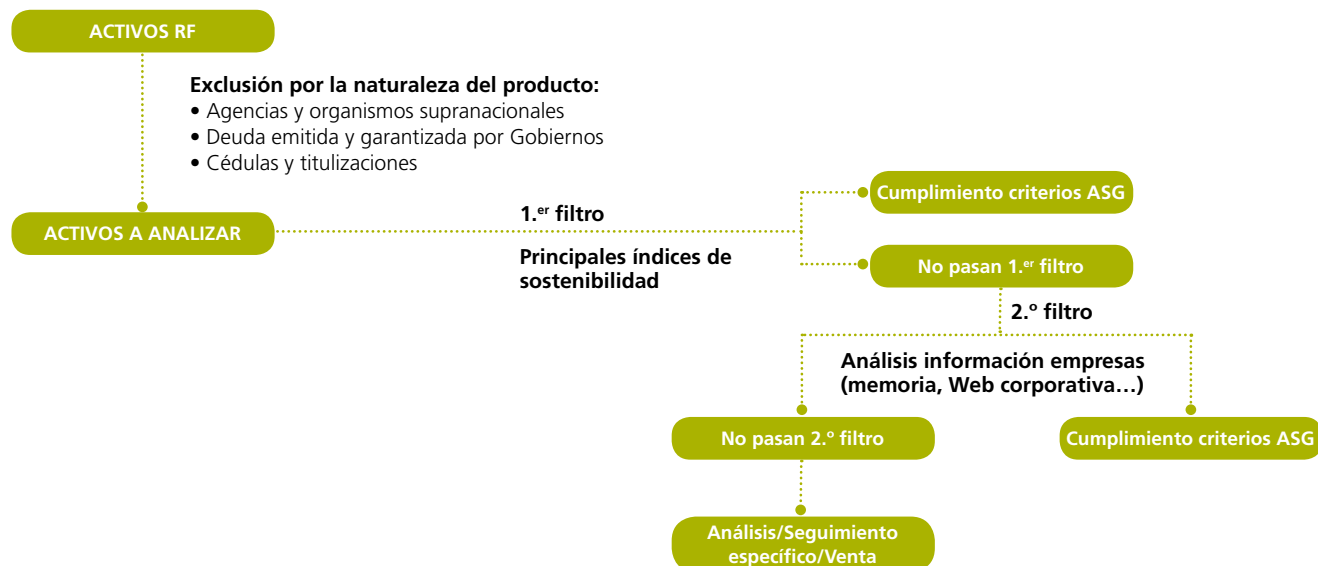
## Aplicación de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en el proceso de gestión de inversiones de renta fija

Para las inversiones de renta fija en directo, antes de ejecutar la decisión de inversión ya sea en mercado primario o secundario, se procede a analizar si el emisor está incluido en algún índice de sostenibilidad. En caso afirmativo, se considera que cumple con los

PRI. De lo contrario, se procede a estudiar la información generada por la propia empresa relativa a políticas de sostenibilidad y las actuaciones reflejadas en la memoria anual.

Asimismo, este proceso se realiza de forma semestral sobre la cartera existente, excluyendo del estudio la Deuda Pública, las Cédulas y Titulizaciones Hipotecarias, además de las Agencias y Organismos Supranacionales, debido a la naturaleza de dichos activos.

### Procedimiento activos de Renta Fija



En renta fija se han revisado con periodicidad semestral 302 emisores: 143 para seguros de vida y 159 para los fondos de pensiones



VidaCaixa es considerada la gestora más activa en ISR (Inversión Socialmente Responsable) tanto para el 67% de los que la tienen como gestora como para los que trabajan con otras entidades

(Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012)

Para más información

**Resultados del Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo**

### **La promoción activa de los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) entre clientes, proveedores y gestores de inversión**

De acuerdo con lo establecido en los PRI, VidaCaixa asume como propio el compromiso de extender la promoción de los principios de inversión responsable entre sus clientes, proveedores y gestores de inversión.

VidaCaixa ha asumido desde sus inicios un elevado compromiso con los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo relacionados con la gestión y ha querido compartirlo con sus grupos de interés, ya sea con las comisiones de control o con los procesos de diálogo con sus grupos de interés. Este hecho refuerza el empeño e interés de la compañía y demuestra el alineamiento con las necesidades y expectativas de los mismos.

Además, anualmente, VidaCaixa reporta los logros alcanzados y los nuevos retos para la mejora de la gestión de las inversiones de acuerdo con los criterios y principios establecidos por Naciones Unidas en el PRI.

### **Reconocimientos a la gestión de inversiones**

Los premios recibidos a lo largo de la trayectoria de la compañía son un claro reconocimiento al trabajo de calidad realizado y al esfuerzo por ofrecer al cliente la mayor rentabilidad posible a través de una gestión responsable.

La inversión socialmente responsable es claramente compatible con la rentabilidad y la aspiración a la excelencia. En este sentido, cuatro de cada cinco miembros de una comisión de control consideran que los fondos basados en ISR dan una rentabilidad mayor o igual que los tradicionales (según el Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo). Prueba de ello es el fondo de pensiones de empleados de "la Caixa", que ha logrado por tercer año consecutivo el premio Europeo IPE al mejor fondo de pensiones de España, siendo muy valorada la aplicación, para su gestión, de los principios del PRI por parte de VidaCaixa.



Para más información

**Nota de prensa: VidaCaixa recibe el premio al mejor plan de pensiones de renta variable global en 2012**

**Nota de prensa: VidaCaixa recibe el premio al mejor fondo de pensiones de renta variable de Europa**

VidaCaixa también ha recibido el *Premio Salmón* al mejor fondo de pensiones de renta variable europea por PlanCaixa Selección, otorgado por el equipo de *Investment Research* de *Allfunds Bank*, y el premio al

mejor plan de pensiones de renta variable global de 2012 por PlanCaixa Privada Activo Variable, otorgado por *Morningstar* a los mejores fondos de inversión y planes de pensiones comercializados en España.

### Plan de Pensiones de los empleados de “la Caixa”

El fondo de pensiones de los empleados de “la Caixa” ha obtenido por tercer año consecutivo el galardón del premio Europeo IPE al mejor fondo de pensiones de España. Entre los factores que han influido en el reconocimiento cabe destacar: el fuerte compromiso con la inversión responsable, un rendimiento ajustado por riesgo, una estrategia de inversión sofisticada con énfasis en el control del riesgo, un alto nivel de diversificación y un enfoque en la responsabilidad social, que han servido tanto para obtener el premio al mejor plan de pensiones español como para mejorar sus resultados financieros.

Para más información

**Nota de prensa: Pensions Caixa 30, gestionado por VidaCaixa, galardonado como el mejor fondo de pensiones español de 2012**



Entrega del premio Europeo IPE 2012 a Pensions Caixa 30.



# 4

## Elementos clave de la gestión

---

Principales ejes de actuación

---

Un equipo de profesionales alineado con el proyecto

---

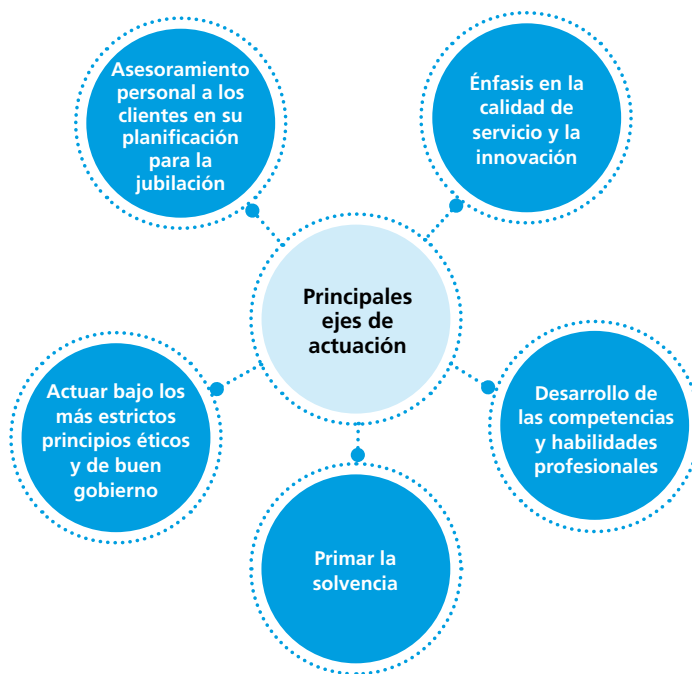
Excelencia operacional

---

Clientes fieles



## Principales ejes de actuación



### Asesoramiento personal a los clientes en su planificación para la jubilación

Ante el reto del envejecimiento de la población española y los cambios legislativos que se han producido en los dos últimos años y que afectan a la jubilación de los ciudadanos, VidaCaixa es consciente de la importancia de ofrecer a sus clientes el mejor asesoramiento y las mejores soluciones para que puedan planificar sus decisiones para la jubilación. Para ello, VidaCaixa prioriza su estrategia a través de un nuevo modelo de relación continuado con el cliente, basado en el asesoramiento personalizado, la mejora del nivel de conocimiento sobre ahorro y previsión y la formación de los empleados de la red territorial de CaixaBank, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y capacidades en el proceso de asesoramiento al cliente.

### Énfasis en la calidad de servicio y la innovación

El cliente de VidaCaixa está en el centro de la estrategia de la entidad. A pesar de la evolución negativa del mercado, la compañía ha continuado aumentando la base de sus clientes, superando los 3 millones. El desarrollo de nuevos productos para dar respuesta

a las necesidades de ahorro para la jubilación de los clientes y la búsqueda permanente de la excelencia en el servicio, son las principales prioridades de VidaCaixa y el sustrato que le permite construir relaciones de confianza a largo plazo.

### **Desarrollo de las competencias y habilidades profesionales**

El liderazgo de VidaCaixa y la excelencia de su gestión es el resultado de un equipo dinámico, motivado y competente para asumir los retos de la compañía. En un entorno altamente competitivo, VidaCaixa se ha preocupado por la creación de las condiciones más favorables para atraer a los mejores profesionales del sector, promover su crecimiento personal y profesional y reconocer el mérito a su desempeño. Para ello, VidaCaixa presta especial atención al desarrollo de las capacidades, competencias y habilidades de toda la plantilla y facilita, a la vez, las mejores condiciones para crear un excelente lugar para trabajar.

### **Primar la solvencia**

La base de la confianza con los clientes radica en el cumplimiento de la promesa de asumir los compromisos futuros derivados de sus aportaciones a productos de ahorro y de previsión social. En este sentido, la solvencia es un aspecto clave de la estrategia a gestionar y VidaCaixa es consciente de ello,

por lo que garantiza niveles de solvencia por encima de los límites legalmente exigidos. Esta prioridad de la compañía se manifiesta en el incremento de un 17% en 2012 del margen de solvencia, situándolo en el 207%, muy por encima del requisito legalmente exigido. Más allá de esta gestión, VidaCaixa participa activamente en iniciativas de entidades que promueven la solvencia, como la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y UNESPA.

### **Actuar bajo los más estrictos principios éticos y de buen gobierno**

En un contexto económico de gran dificultad y complejidad, que ha afectado a la reputación del sector financiero en general, VidaCaixa ha seguido fiel a sus valores corporativos –confianza, calidad y dinamismo– y ha dado cumplimiento a los compromisos con sus grupos de interés –accionista, clientes, empleados, proveedores, sociedad y medio ambiente–. La ética es una referencia en todas las decisiones y comportamientos de VidaCaixa y tiene su reflejo en el código ético de la compañía, que establece las directrices para conseguir un gobierno corporativo de la organización sin fisuras. Además, VidaCaixa sella este compromiso a favor del buen gobierno, la ética y la responsabilidad a través de su adhesión y apoyo a iniciativas que promueven estos aspectos, entre las cuales hay que destacar el Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas.

## Un equipo de profesionales alineado con el proyecto

La principal fuente de generación de valor de VidaCaixa reside en sus 656 empleados. Un equipo dinámico de profesionales que busca constantemente soluciones innovadoras para los clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad que dan respuesta a sus necesidades de ahorro y previsión.

La mejora profesional de los empleados implica no sólo reforzar sus capacidades, competencias y potenciar su liderazgo, sino además alinear sus comportamientos con la estrategia de la organización, facilitando a la vez las mejores condiciones para crear un excelente lugar para trabajar.



Presentación de resultados al equipo de profesionales.

### Mapa estratégico: Personas



En este capítulo damos cumplimiento a los Principios: **1-6**

Para consultar el mapa estratégico, [clicar aquí](#)



## Nuestro proyecto: alineamiento con los valores y la estrategia

Uno de los principales retos de la gestión de los recursos humanos de VidaCaixa es crear los condicionantes necesarios para que el conjunto de empleados de la compañía compartan una misma visión y proyecto. Para ello, alinear los comportamientos de los empleados con los valores y la estrategia de la organización se ha convertido en un elemento de referencia que ha permitido, año tras año, el cumplimiento de los objetivos y la consecución de los resultados por parte de VidaCaixa.

Para gestionar y transmitir la estrategia de VidaCaixa al conjunto de la plantilla, se utiliza desde hace ya 13 años el cuadro de mando integral (CMI), a través del cual se consigue evaluar los resultados del Grupo y de las diversas unidades de la organización hasta el nivel departamental, así como el cuadro de mando personal (CMP), que evalúa los resultados a nivel individual.

Asimismo, VidaCaixa concede una importancia relevante a la comunicación interna como elemento de apoyo en el proceso de transmisión de la estrategia al conjunto de los empleados.

### Principales avances en comunicación a los empleados en 2012

Implementación de un nuevo plan de comunicación interna con el objetivo de mejorar el flujo y el acceso a la información por parte de todos los empleados de la organización en relación a todos aquellos aspectos que tienen que ver con la estrategia de VidaCaixa y la consecución de objetivos.

Desarrollo de nuevas herramientas de información y comunicación adaptadas a cada mensaje y público. Se han estructurado los medios y canales para permitir una mayor fluidez de la información (tanto ascendentes, descendentes como horizontales) y se ha informado a los empleados de la evolución del negocio.

Con el fin de implicar a los empleados a través de la comunicación, se han realizado acciones para fomentar el orgullo de pertenencia, aumentar el grado de satisfacción, motivación, compromiso y retención de los empleados, y se ha implicado a la línea media en un sistema de dirección participativo que los ha convertido en eficaces "comunicadores".

## El nuevo newsletter ha permitido mejorar la información a los empleados

También se han realizado importantes avances en los instrumentos de comunicación. En este sentido, cabe destacar:

### Newsletter

En el 2012, se puso en marcha un nuevo newsletter con cambio de imagen y mejora de contenidos. Se han editado cuatro números con el objetivo de mantener a todos los empleados informados de las últimas noticias relacionadas con el sector de aseguramiento y previsión, del funcionamiento de los departamentos y áreas, así como de las acciones realizadas por los propios empleados, entre otros aspectos.



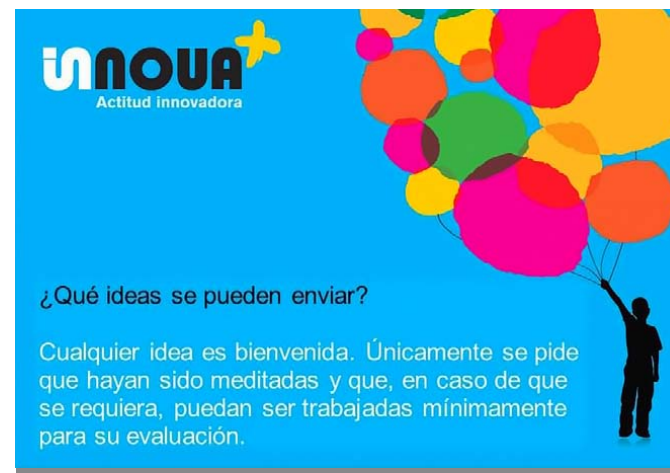
Newsletter.

### Corresponsales

Con el fin de facilitar la comunicación interna y el acceso a la información, en 2012 se ha creado la figura del corresponsal: empleados que detectan y señalan los hechos y noticias de interés para el resto de empleados.

### Buzón de sugerencias y canal de ideas

A través del buzón de sugerencias, se ha continuado recibiendo las sugerencias de los empleados de las oficinas de CaixaBank. Asimismo, a través del canal de ideas, los empleados de VidaCaixa han seguido aportando sus ideas, opiniones y sugerencias de mejora para la organización.



Canal de ideas.



Reuniones de línea media.



Convención anual de directivos.

### Comunicados internos

De forma recurrente, se ha continuado informando a todos los empleados de VidaCaixa acerca de hechos noticiables como las nuevas incorporaciones a la compañía, las promociones, los beneficios sociales, la jornada laboral y los cambios de organigrama, entre otros aspectos.

### Reuniones de línea media

A lo largo de 2012 también han sido numerosas las reuniones presenciales de la dirección con la línea media para compartir los objetivos y líneas del plan estratégico, campañas comerciales, proyectos e iniciativas relevantes y comunicaciones específicas que afecten a su rol de mánager.

### Convención Anual de Directivos

A principios del ejercicio se ha celebrado la Convención Anual de Directivos, a la que ha asistido desde la alta dirección hasta los coordinadores. El objetivo de este encuentro fue trasladar los resultados del ejercicio 2011 y comunicar los principales objetivos y retos para 2012.

### Nueva intranet

Durante 2012 se ha trabajado en la nueva intranet para los empleados de VidaCaixa. Concretamente, se han desarrollado los aspectos de estructura, funcionalidades y diseño, con el objetivo de implementar su puesta en marcha a inicios de 2013.

# 305

ideas recibidas a través del buzón de sugerencias provenientes de CaixaBank

## Máximas capacidades organizacionales

A pesar de la desfavorable coyuntura económica, en 2012, VidaCaixa continuó creando empleo estable. La calidad del servicio de VidaCaixa está basada en un equipo sólido, en el que todos los profesionales tienen la oportunidad de realizar su labor en un entorno que asegura al máximo el desarrollo de sus capacidades y habilidades.

### Mejora del proceso de selección

Durante 2012, se han consolidado las políticas y el proceso de selección con el apoyo de nuevas herramientas 2.0. El proceso se ha mejorado y se ha hecho más eficiente a través de la implantación del nuevo modelo de gestión por competencias, el cual ha supuesto una revisión y una mejora de los procesos

de captación del talento y de la evaluación del desempeño, facilitando la definición de las necesidades en los planes de formación y desarrollo futuro de los profesionales de VidaCaixa.

### Acogida de nuevos profesionales

Con el fin de conocer VidaCaixa a fondo, todo nuevo profesional que se incorpora a la organización recibe la información básica sobre la compañía, ya sea a través de reuniones presenciales individuales, de grupo o mediante formación *online*. Se pone al alcance de cada nuevo empleado un conjunto de herramientas de información, entre las que se encuentra el Informe Anual Integrado y el Código Ético de VidaCaixa. Este proceso se complementa con un plan específico de acogida, que cuenta con la implicación de las áreas correspondientes de la organización y el apoyo de un tutor a lo largo de todo el itinerario formativo.

### Itinerario formativo para los nuevos empleados



# 98,8%

de los empleados tienen un contrato indefinido

## Formación y desarrollo profesional de todos los empleados

VidaCaixa destina una inversión importante a la formación en competencias y habilidades de sus empleados, lo cual le permite promover su desarrollo profesional y la mejora continua de la organización. En 2012, la inversión en formación ha alcanzado los 209.787 euros y ha supuesto un total de 16.672 horas impartidas.

En VidaCaixa se trabaja bajo un modelo de gestión por competencias (MGC), siendo éste piedra angular de la gestión del talento en la organización. Este modelo, de carácter integral, impacta en las áreas de selección, formación, desarrollo, evaluación y retribución.

Dicho modelo tiene como principales características la adecuación a la situación actual de la compañía y el alineamiento con la estrategia del negocio.

### Características del nuevo modelo de gestión de competencias

El modelo de gestión de competencias está compuesto por:

**Un catálogo o diccionario de competencias que se compone de:**

- **Competencias Core:** habilidades generales definidas para todos los empleados de la compañía, independientemente del nivel jerárquico que ocupen y del área organizativa en la que desempeñen su actividad.
- **Competencias Management:** habilidades específicas definidas para aquellas posiciones que tienen responsabilidad jerárquica sobre empleados.
- **Competencias Ad Hoc:** habilidades específicas del puesto, identificadas por el mánager. Cada perfil profesional podrá tener hasta un máximo de dos competencias Ad Hoc. Éstas serán de aplicación a partir de 2013.

**Perfiles competenciales.**

Cada perfil establece las competencias y los niveles requeridos para cada competencia, entendiendo éstos como “el nivel necesario de cada competencia para realizar un desempeño adecuado en su puesto”. Se han establecido una serie de perfiles, a los que quedará adscrito cada profesional. Bajo estos perfiles, cada profesional será evaluado por su responsable jerárquico.

Para conocer más datos sobre formación, [clicar aquí](#)

El plan de formación ha permitido segmentar la oferta formativa en función de diferentes grupos de necesidades



En 2012 se ha puesto en marcha, además, un nuevo plan de formación y desarrollo para la línea media con el fin de dar respuesta a las necesidades formativas de la organización, en el que han participado los jefes de departamento y se ha tenido en cuenta la evaluación de desempeño y, evidentemente, los objetivos estratégicos fijados por VidaCaixa. Entre los contenidos de este plan de formación se abordan aspectos clave como la gestión de la incertidumbre, la conciliación de la vida profesional y familiar y la gestión del tiempo.

Este plan de formación ha permitido segmentar la oferta formativa en función de diferentes grupos de necesidades: formación a línea media, formación a empleados por áreas o departamentos y formación individual, en función de las necesidades detectadas.

La formación se ha llevado a cabo tanto a nivel presencial, *online* –a través de Aulaforum– y con un formato mixto consistente en actividad presencial con apoyo de Aulaforum.



**661**

empleados formados

**303**

acciones formativas realizadas

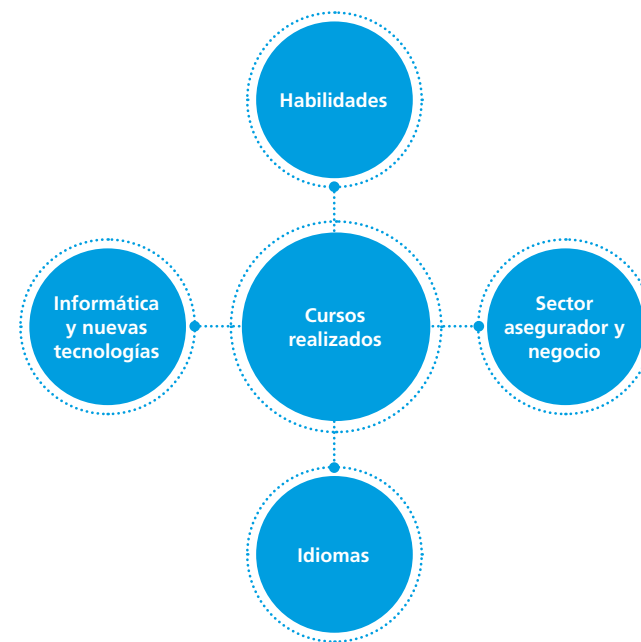
### Formación Canal red "laCaixa"

A lo largo del ejercicio 2012, VidaCaixa ha realizado con sus canales comerciales, CaixaBank y AgenCaixa, dos grandes tipos de acciones de formación. Por un lado, la puesta a disposición de recursos formativos virtuales, coincidiendo con el lanzamiento y/o modificación de su oferta de producto; y, por otro, el desarrollo de programas formativos específicos asociados a la función desarrollada por los empleados de los mismos, en función de la segmentación de negocio.

En el primer caso, se trata de recursos virtuales alojados en la plataforma de aprendizaje virtual de CaixaBank, AulaVirtual, para los productos comercializados en este canal; y recursos virtuales alojados en la plataforma de aprendizaje virtual de AgenCaixa, Aulaforum, para los específicos de esta red comercial. En ambos casos se trata de recursos de corta duración, que buscan facilitar el conocimiento en tiempo y forma de cualquier ampliación y/o modificación del portfolio de productos a comercializar.

En cuanto a los programas de formación se refiere, destacan en CaixaBank los referidos a la oferta de valor aseguradora para el segmento de Banca Personal (Programa *Coach*), desarrollados en formato blended, durante el mes de febrero para los productos de riesgo y en el mes de octubre para los productos

### Itinerario formativo nuevos empleados



Para conocer las acciones formativas,  
[click aquí](#)

de ahorro. Asimismo, a lo largo del mes de mayo se desarrolló el programa dirigido a Banca de Particulares, en formato virtual, denominado Gestión del Conocimiento Asegurador, en el que participaron más de 15.000 empleados, con contenidos ligados a la Campaña MultiSeguros.

Los programas de formación desarrollados con los Gestores de AgenCaixa, con formato blended, se encontraban enmarcados en la Certificación Académica como Especialistas en Pymes, otorgada por el Centro de Estudios del Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros (CECAS).



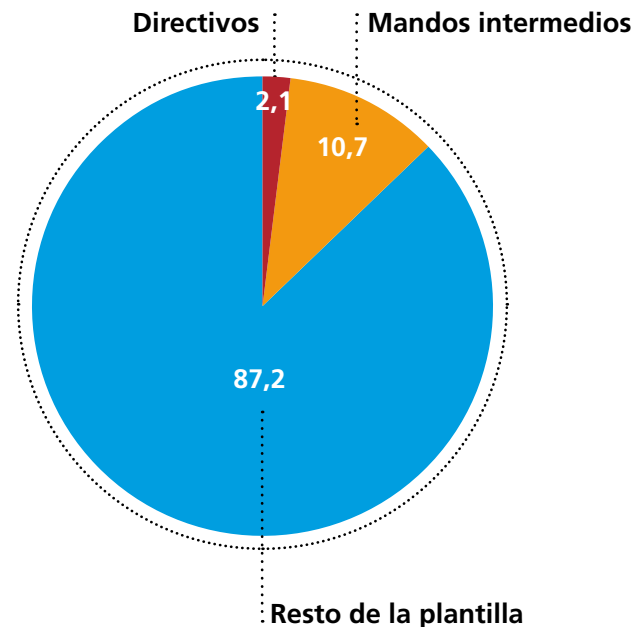
## Un excelente lugar para trabajar

Además de facilitar las condiciones más idóneas para el desarrollo profesional de los empleados, VidaCaixa Grupo es consciente de la importancia de garantizar el mayor bienestar físico, social y psicológico de sus empleados en el lugar de trabajo.

Para ello, VidaCaixa desarrolla múltiples proyectos y actividades en los ámbitos de la conciliación de la vida profesional y familiar, la diversidad y la igualdad de oportunidades, la retribución y la involucración de sus empleados a favor de la sociedad y el medio ambiente.

En este sentido, se ha participado en la iniciativa Best Place to Work, como fórmula que garantiza un nivel de exigencia y que sirve de benchmark para una mejora continua en la aspiración de VidaCaixa de ser un buen lugar para trabajar.

### Distribución de la plantilla por categoría profesional (porcentaje)



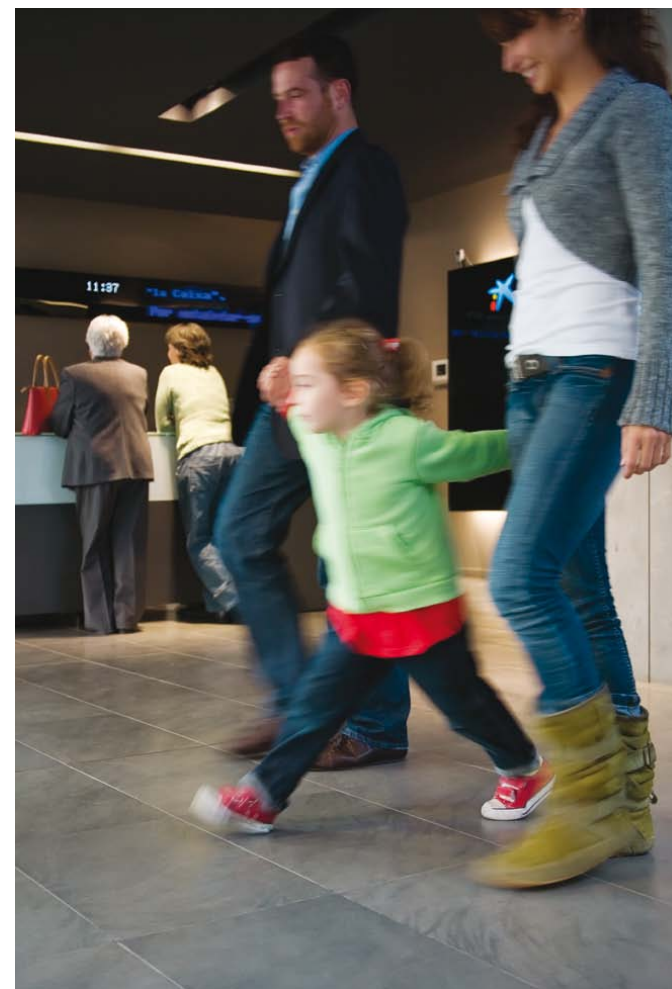
## Apoyo al empleado y a su vida familiar

En 2012, se ha superado satisfactoriamente la auditoría y análisis establecido para renovar el certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que otorga la Fundación Más Familia y cuya auditoría se realiza por un tercero independiente.

Desde 2009, VidaCaixa está certificada como Empresa Familiarmente Responsable, reconociéndose así el esfuerzo para crear un modelo de gestión que promueve el equilibrio entre la empresa, el trabajo, la vida personal y la familia y que está basado en 40 medidas que facilitan la compatibilización de la vida profesional y familiar.



Para conocer en detalle datos de la plantilla,  
[click aquí](#)



**40**

años es la edad media de los empleados

**31,0%**

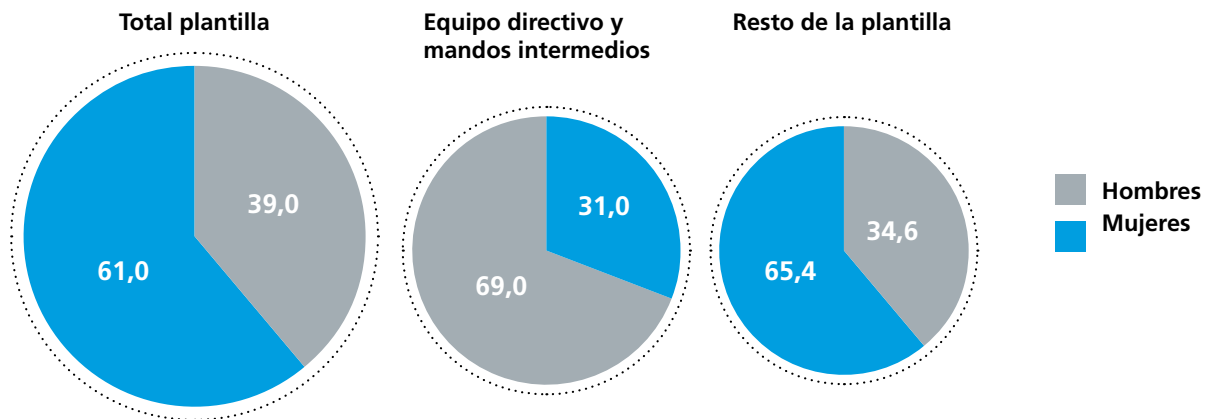
de la dirección y mandos intermedios son mujeres

## Igualdad de oportunidades e integración de personas con capacidades diferentes

VidaCaixa favorece un entorno de trabajo en el que se garantiza la igualdad de oportunidades y se facilita la integración de personas con capacidades diferentes.

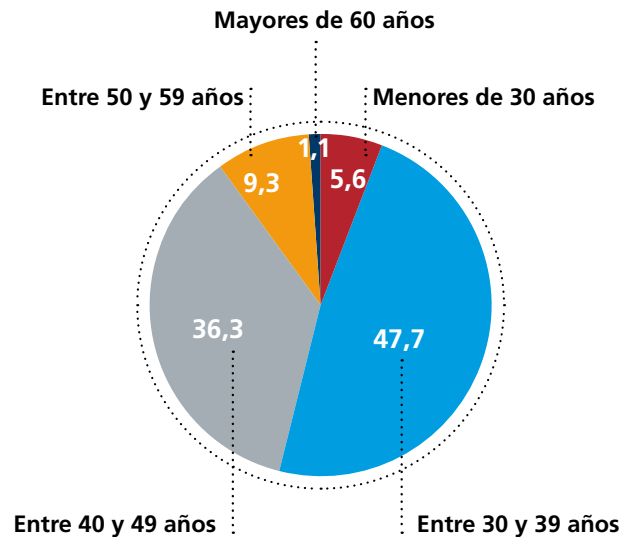
El porcentaje de mujeres en puestos de responsabilidad (dirección y mandos intermedios) ha variado del 33,0% en el 2011 al 31,0% en el 2012. Esto se debió fundamentalmente al proceso de segregación de SegurCaixa Adeslas. Respecto al número de promociones internas, 19 han correspondido a mujeres, frente a 7 promociones internas de hombres.

### Distribución de la plantilla por género (porcentaje)



## Distribución de la plantilla por edades

(porcentaje)



# 53,3%

de la plantilla de VidaCaixa no alcanza los 40 años

## Apoyo a la integración laboral de personas con discapacidad

El cumplimiento de la obligación legal de contratación de personas con discapacidad por parte de VidaCaixa se realiza mediante la adopción de medidas alternativas como la contratación de servicios con centros especiales de empleo.

Dentro de las medidas de integración, VidaCaixa puso en marcha en 2009 el "Plan Familia", con el que ha promocionado activamente la integración social y laboral de personas discapacitadas familiares de empleados de la compañía, a través de diversas acciones educativas, formativas y terapéuticas para favorecer la integración sociolaboral, beneficiando de esta manera a un total de 11 familias.

En 2012, VidaCaixa ha dado continuidad a la oportunidad de que los familiares de los empleados con discapacidad puedan desarrollar, de manera subvencionada, habilidades y actitudes que les capaciten para su inserción laboral.



## 11

iniciativas solidarias y deportivas  
llevadas a cabo a través de Retorn

## Involucración de los empleados a favor de la sociedad y el medio ambiente: Programa Retorn

Retorn nace en 2006 bajo la iniciativa de un equipo de empleados voluntarios, que se encarga de promover y gestionar proyectos relacionados con la responsabilidad social y la sostenibilidad centrados en tres ejes: sociedad, medio ambiente y empleados. El carácter voluntario de la iniciativa ofrece a los voluntarios la posibilidad de elegir y gestionar directamente las actividades. En el 2012, se han donado 29.488 euros a un total de 11 actividades de organizaciones sin ánimo de lucro.

retorn   
Compromiso Social



## Acciones realizadas en el programa Retorn



Para conocer en detalle las acciones realizadas en el programa retorn, [clicar aquí](#)

## Mecanismos de compensación y beneficios sociales

VidaCaixa tiene establecida una política de remuneración de toda la plantilla basada en un sistema de retribución fija y variable, que garantiza y otorga objetividad a la consecución de los objetivos a nivel de grupo y a nivel individual que se establecen en el cuadro de mando integral y en el cuadro de mando personal.

Durante 2012, se revisó el modelo retributivo con el objetivo de garantizar la aplicación de los principios de equidad interna y externa.

VidaCaixa dispone desde hace años de un sistema de ventajas y beneficios sociales que le permiten atraer y retener el talento y hacer sentir a los empleados que son una parte importante de la compañía. Estos beneficios se extienden a todos los empleados con independencia de la jornada que realicen.

### Principales beneficios sociales para empleados

- Ampliación y mejora de las coberturas de asistencia sanitaria para los empleados y mayor capital sobre el importe de Convenio Colectivo en el seguro de vida.
- Posibilidad de adhesión al plan de pensiones aportando el empleado un 1,0% y contribución al mismo por parte de VidaCaixa con aportaciones de un 3,0% del salario base anual.
- Vacaciones anuales de 29 días y jornada intensiva en el periodo estival.
- Acceso a préstamos de la empresa con un capital máximo de 20.000 euros.
- Ayuda a los hijos desde el nacimiento hasta los 21 años.
- Plan Familia: ayuda a familiares con discapacidad.
- Plan de formación anual.
- Compensación por comida (para empleados con jornada laboral completa).
- Ayuda para estudios universitarios e idiomas.

# 2.648.513 €

destinados a aportaciones a planes de pensiones, ayudas estudio y educación, seguros de vida y de accidentes, ventajas financieras y otros beneficios sociales para empleados

Para conocer más sobre la actividad del área de recursos humanos, [clicar aquí](#)

3

comités de seguridad y salud  
y 17 delegados de prevención  
de riesgos

373

horas de formación impartidas  
en prevención de riesgos  
laborales

## Salud y seguridad en el trabajo

Trabajar en un entorno seguro es básico para que los empleados puedan desarrollar su labor diaria con las máximas garantías. En este sentido, VidaCaixa facilita la formación necesaria a todos los profesionales de la compañía, para lo cual cuenta con el soporte de los comités de seguridad y salud y de los delegados de prevención de riesgos.

Con el fin de facilitar la comunicación de los empleados en este campo, ha seguido funcionando el buzón de e-mail "Más vale prevenir", para realizar sugerencias y propuestas que mejoren la prevención de riesgos.

## Cumplimiento de los derechos colectivos

Todos los empleados de VidaCaixa están cubiertos por el convenio colectivo de ámbito estatal para entidades aseguradoras y cuentan con representación sindical. En 2012, se realizaron elecciones sindicales.

Para conocer en detalle los datos de seguridad y derechos colectivos, [clicar aquí](#)



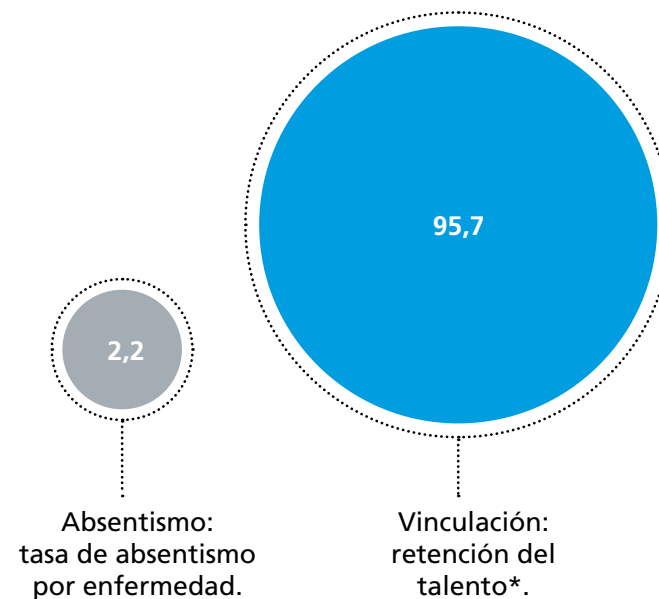
## Resultados: mejores profesionales, más motivados y más vinculados

El liderazgo de VidaCaixa es la consecuencia del esfuerzo de un equipo de profesionales altamente formados, motivados y con una gran vinculación a la compañía, a sus valores y a sus objetivos.

Como resultado del compromiso de VidaCaixa a favor de facilitar el crecimiento profesional de sus empleados y de crear las condiciones para mejorar su bienestar en el puesto de trabajo, se ha logrado consolidar la compañía como un excelente lugar donde trabajar.

Todo ello, junto a la propuesta de valor que reciben las personas en VidaCaixa, genera un entorno de trabajo en el que se facilita la retención y potenciación del talento en nuestra organización.

### Absentismo y vinculación (porcentaje)



\*Total de empleados contratados en los 2 años anteriores menos número de empleados contratados en los 2 años anteriores que han causado baja voluntaria sobre el total de empleados contratados durante los dos últimos años.

Para conocer los datos de absentismo en VidaCaixa, [clicar aquí](#)

## Excelencia operacional

VidaCaixa ha continuado trabajando para dar respuesta a los retos del entorno y a las necesidades de los clientes, logrando consolidar un año más el liderazgo y los resultados. Este logro se ha conseguido, en parte, gracias a la apuesta de la compañía por la mejora continua en la gestión interna de los procesos, lo que ha permitido contener los costes, mejorar la productividad de la plantilla, mantener la excelencia en el servicio a los clientes y conseguir el menor impacto posible sobre el medio ambiente.

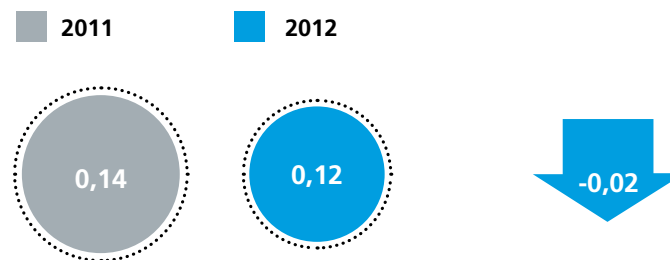
### Eficiencia, manteniendo el compromiso con la calidad del servicio

En línea con los años anteriores, la priorización de VidaCaixa a favor de la tecnología, la innovación en procesos y productos y la multicanalidad, ha contribuido de manera decisiva a la consecución de los objetivos comerciales, en un momento en el que la coyuntura del mercado y la evolución del sector han seguido siendo desfavorables.

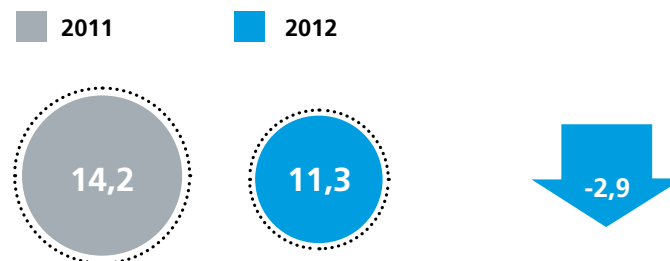
En este sentido, la contención en el gasto y la racionalización de las inversiones han permitido lograr mantener los gastos de explotación respecto a 2011 y ajustar al

máximo la ratio de eficiencia, contribuyendo de forma positiva a los resultados de la compañía, sin que la calidad del servicio al cliente se haya visto afectada.

#### Gastos de Explotación sobre RRGG (porcentaje)



#### Ratio de Eficiencia (porcentaje)



En este capítulo damos cumplimiento a los Principios: **1-5, 7-9**

Para ello, VidaCaixa ha trabajado aspectos clave para mejorar la eficiencia, en el servicio, entre los que destaca la consolidación del modelo de eficiencia que tiene como objetivo potenciar una política común en este ámbito en todas las áreas de la organización que permita la identificación de oportunidades de mejora. A través de este modelo se pretende identificar y analizar aquellas actividades que pueden optimizar los procesos, contener los costes y mejorar la productividad de la plantilla.

Las mejoras introducidas en los procesos de trabajo han permitido aumentar la calidad del servicio, a través de la reducción de los tiempos de respuesta a los clientes.

Para más información sobre cómo consultar los plazos medios de tramitación de los expedientes, [clicar aquí](#)

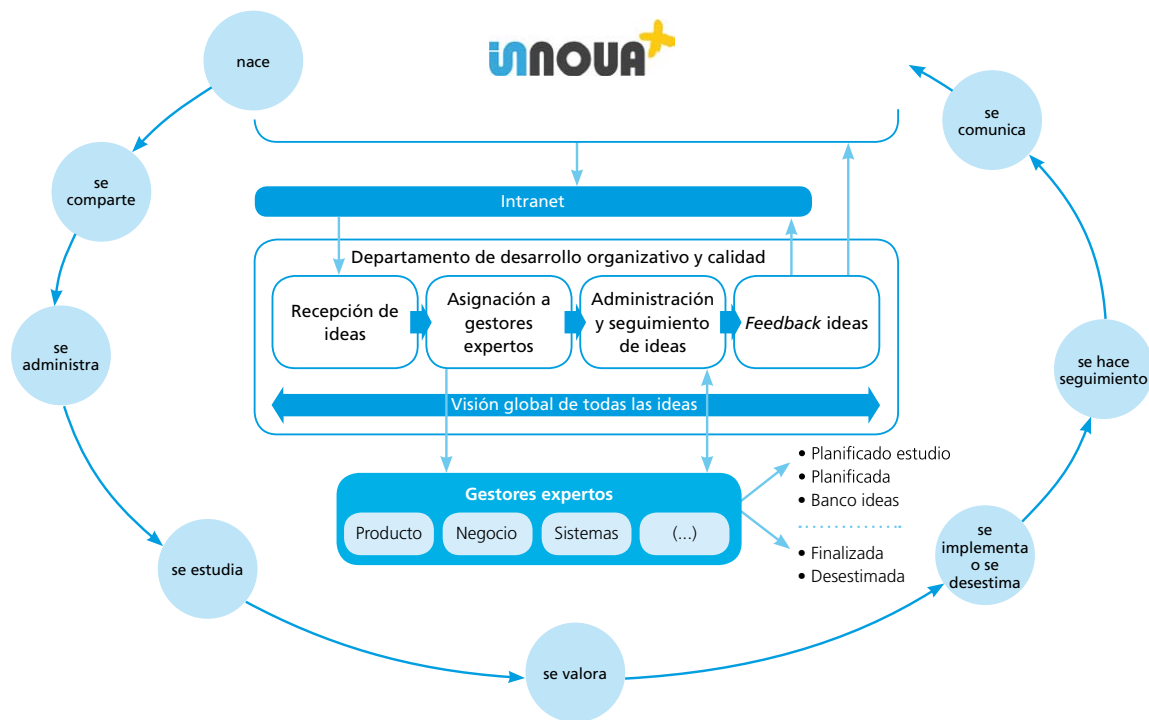




## Innovación

El dinamismo de los profesionales de VidaCaixa y de los empleados de la red territorial de CaixaBank, también se plasma en la búsqueda permanente de nuevas ideas que permitan mejorar las actividades y los procesos con el reto de buscar la excelencia y la innovación en el servicio al cliente. En este sentido,

la compañía promueve desde hace años una actitud innovadora entre todos los empleados, para lo cual pone a su disposición un conjunto de canales internos mediante los cuales, puedan hacer llegar sus sugerencias e ideas de mejora, contribuyendo de esta manera a la generación de valor tanto para VidaCaixa como para los clientes.



**329**  
ideas recibidas

En 2012, si bien no se ha llevado a cabo como en años anteriores ninguna acción para incentivar la participación de los empleados, se ha conseguido recibir un total de 329 nuevas ideas, lo cual demuestra la actitud innovadora en el ADN de los profesionales de la compañía. Del total de ideas recibidas, 67 corresponden a ideas que guardan relación con temas de

nuevos productos, precios, campañas y coberturas de los seguros, y 262 son ideas relacionadas con la operativa informática, procesos internos y otros temas.

Las ideas recibidas de las oficinas de CaixaBank han sido las más numerosas y, del total de las recibidas, un 20% ya se han planificado o bien se han desarrollado.

### Ideas como fuente de innovación y mejora continua

Entre las principales aportaciones destacan:

- En el ámbito de nuevos productos se ha desarrollado un nuevo producto de aportaciones periódicas con buenas rentabilidades.
- Se han desarrollado mejoras en las aplicaciones de formularios, en la aplicación de gestión de impagos de los contratos de seguros, mejoras en el proceso del cuestionario del seguro de salud del producto Vida Familiar y en el proceso de tramitación de siniestros del producto Seviam Plus.
- Se ha mejorado la información dirigida a los empleados de las oficinas de CaixaBank sobre el producto PPA y las campañas comerciales en curso.
- Se han realizado mejoras en el diseño y comunicación de la campaña Extracomisión.
- Se han efectuado mejoras en algunas de las aplicaciones departamentales como WebOT, la gestión de gastos de viajes y la reserva de salas de reunión.

## Apuesta por la tecnología

La apuesta tecnológica de VidaCaixa como instrumento para acceder a un mayor conocimiento de los clientes y de sus necesidades permite ofrecer un excelente servicio e incrementar la ratio de eficiencia de la compañía.

La inversión en tecnología se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva para VidaCaixa y en una palanca para la consecución de los objetivos comerciales y los resultados económicos.

A través del desarrollo tecnológico, se ha propiciado el establecimiento de nuevas formas de relación con los clientes, mejorando así los procesos de comunicación y la accesibilidad a los productos y servicios de VidaCaixa.



El expediente electrónico ha permitido mejorar la rapidez y la seguridad de las gestiones

## Tecnología para un mayor conocimiento y agilizar la relación con el cliente

### Gestor documental

En 2012, se ha implementado en su totalidad el gestor documental que facilita la ordenación, clasificación y almacenamiento de la información en soporte digital, con lo que las transacciones en papel quedan reducidas únicamente a aquellos supuestos en los que por diferentes necesidades -legales, contractuales, o comerciales- se requiere recibir o remitir documentación original.

### Expediente electrónico

La utilización del expediente electrónico se ha consolidado en este periodo como herramienta para la gestión de prestaciones vinculadas a seguros de vida y planes de pensiones del negocio colectivo. Su puesta en marcha ha supuesto los siguientes beneficios para el cliente:

- Rapidez y agilidad en la consulta de expedientes.
- Garantiza el cumplimiento de la normativa de LOPD.
- Garantiza el seguimiento y control del estado y conservación de la documentación.
- Soporte para el cumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales.
- Facilita la tramitación de expedientes y la reasignación de expedientes entre gestores.

### Mejoras en las plataformas de contratación

Se ha procedido al establecimiento de mejoras en las plataformas para *brokers* y tomadores de pólizas colectivas, en base a las sugerencias realizadas por los usuarios centradas en los siguientes aspectos:

- Usabilidad de la navegación.
- Información sobre control de suscripción.
- Sistemas de carga de ficheros
- Operativas de gestión, envío y seguimiento de documentación.

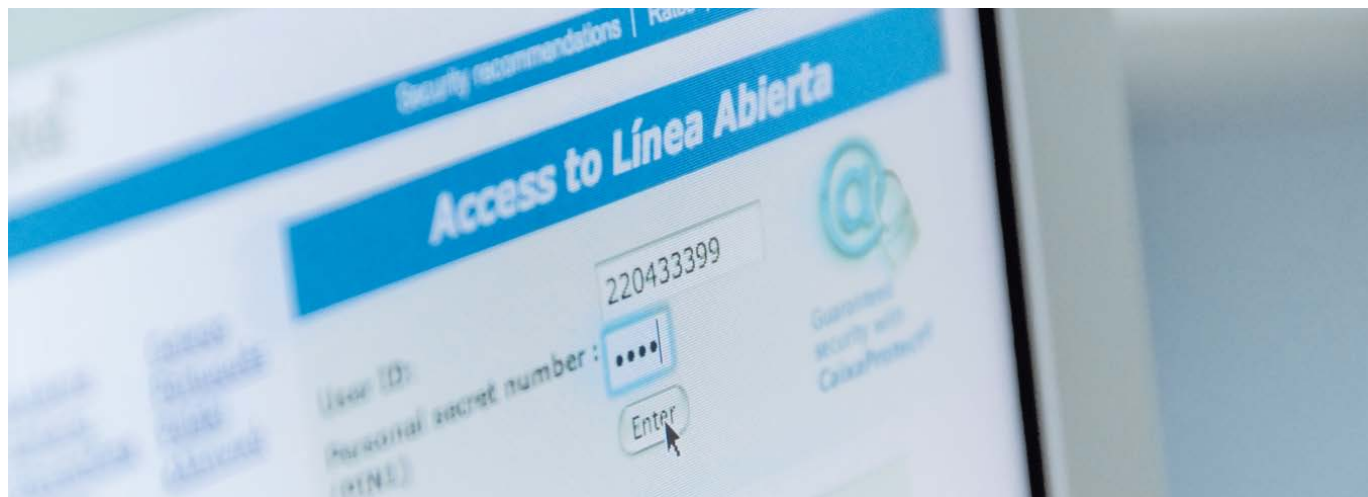
### Finalización de la operativa *ready-to-buy* para traspasos externos de planes de previsión asegurados y de planes de pensiones

A través de esta operativa de venta se facilita al cliente las gestiones y agiliza el trabajo al gestor, dado que el sistema de venta se inicia en la oficina y se cierra en internet. Este sistema facilita las gestiones para el cliente, agilizando el trabajo del gestor comercial y además asegura la transmisión de información transparente y clara.

### Nuevas opciones en Línea Abierta, el canal *online* de CaixaBank

A los clientes de pymes se les facilita la actualización del número de empleados adscritos al producto VidaCaixa Convenios.

Asimismo, en el colectivo de clientes de banca privada, se ha mejorado la gestión de las pólizas vinculadas a productos de previsión social, contribuyendo de esta manera a la mejora de la gestión.



## Reducción del impacto medioambiental

Además de integrar los aspectos medioambientales en la gestión de todas las inversiones que realiza VidaCaixa, de acuerdo con los compromisos asumidos en el PRI, toda la organización está alineada con el objetivo de minimizar el impacto ambiental logrando mejorar al máximo la eficiencia en los procesos de trabajo, tal y como se establece en el código ético de VidaCaixa y en los principios 7, 8 y 9 del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En el presente capítulo se informa de los consumos totales y de las ratios medias por empleado para los principales recursos consumidos. Debido al importante cambio en el perímetro de plantilla de VidaCaixa, junto con la reorganización descrita anteriormente, no es posible en este ejercicio incluir las variaciones de estas ratios en términos interanuales.





## Actuaciones desarrolladas para el cuidado del medio ambiente

**Mejorar la eficiencia en el consumo de recursos naturales y reducir el consumo de CO<sub>2</sub>.** Se ha continuado con el proceso iniciado hace ya unos años de sustitución progresiva de los equipos informáticos y de impresión con el fin de mejorar la eficiencia y el impacto sobre el medio ambiente. Asimismo, se ha seguido fomentando la realización de videoconferencias con el objetivo de reducir las emisiones derivadas, evitando en la medida de lo posible los desplazamientos.

**Reforzar la comunicación y la sensibilización ambiental a nivel interno.** Se ha continuado desarrollando iniciativas de educación ambiental dirigidas a toda la plantilla. Estas iniciativas persiguen un buen uso del material de oficina y un consumo racional de la energía y del agua, a través de actuaciones como, por ejemplo, la instalación de pulsadores dobles en los sanitarios y detectores de presencia, o la publicación en la intranet de catálogos de buenas prácticas medioambientales sobre uso de la energía, el agua y la impresión de documentos.

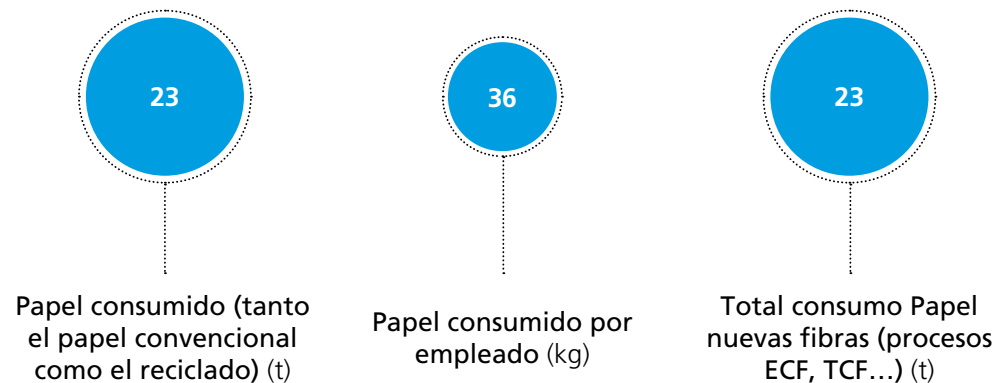
**Reducir la generación de residuos y fomentar la segregación de residuos para favorecer el reciclado y la reutilización.** Se ha seguido poniendo a disposición de los empleados espacios en todas las plantas de las oficinas de servicios centrales para la recogida de materiales como pilas, envases y tóneres.

**Avanzar en la optimización de la huella de carbono.** Este proceso se inició en 2009 con un cálculo aproximado de la situación de partida en cuanto a niveles de emisiones se refiere. VidaCaixa tiene como objetivo profundizar en el análisis de la huella de carbono, a través de la utilización de estándares para su medición, la formación del personal que lleve a cabo dicha medición, la creación de un protocolo para su medición sistemática, así como la evaluación y el control.

## Consumo interno de papel

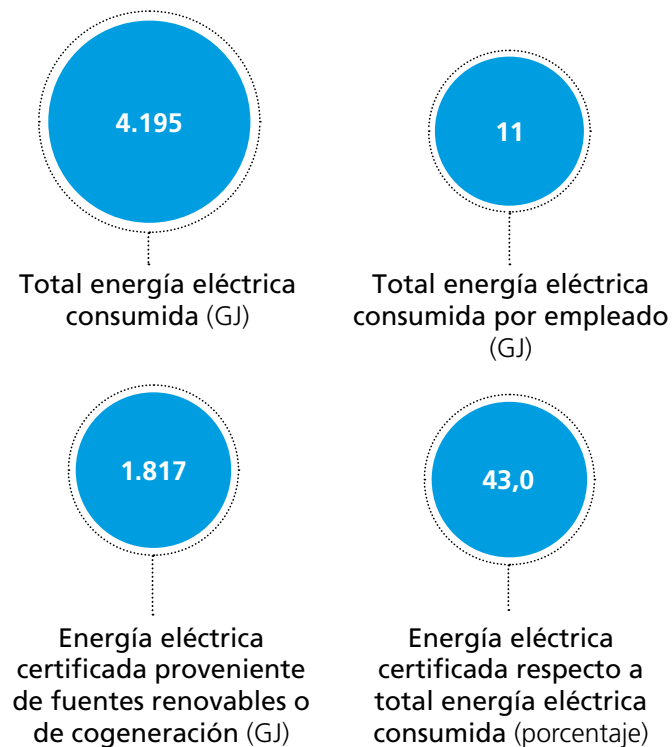
El consumo de papel es uno de los recursos que tiene más peso en la actividad de VidaCaixa. Conscientes de

ello, se ha seguido trabajando para reducir la cantidad total de papel consumido. Asimismo, el total de papel consumido está certificado a nivel medioambiental, y además el 35% es papel reciclado.



### Consumo interno de energía eléctrica

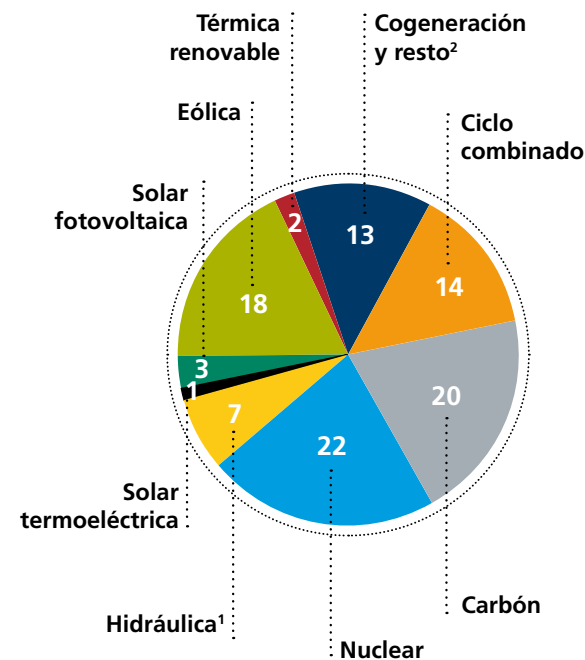
VidaCaixa está firmemente comprometida con el objetivo de reducir al máximo el consumo energético y el nivel de emisiones de gases invernadero asociadas.



Nota: La información hace referencia a servicios centrales.

En este sentido, el esfuerzo en la sensibilización de la plantilla a través de la difusión de buenas prácticas es un factor clave para el control del consumo energético.

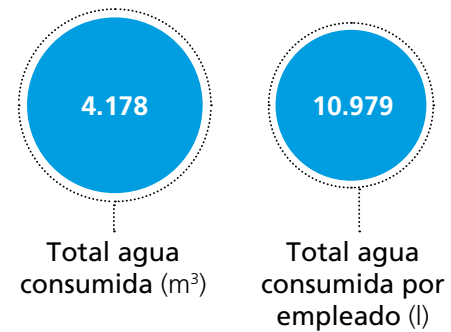
### Cobertura de la demanda anual<sup>1</sup> (porcentaje)



1 No incluye la generación de bombeo.  
 2 Incluye fuel-gas y térmica no renovable.  
 Fuente: Red Eléctrica.

## Consumo interno de agua

El consumo de agua en los centros y edificios corporativos proviene de la red municipal de aprovisionamiento.



Nota: La información hace referencia a servicios centrales.



## Emisiones CO<sub>2</sub>

VidaCaixa ha continuado con su compromiso de desarrollar actuaciones que disminuyan el impacto sobre el medio ambiente. Por este motivo, ha seguido trabajando para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a los

desplazamientos. Respecto a las emisiones derivadas del transporte, cabe destacar el cambio en los hábitos de movilidad de la plantilla a favor de un medio más sostenible como el tren, en detrimento del avión.

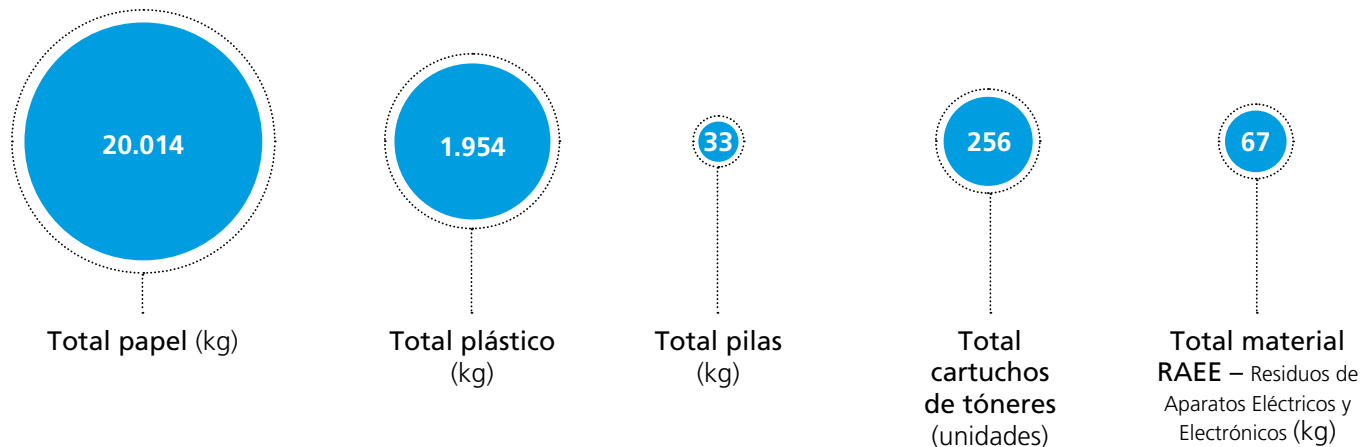
### Emisiones de CO<sub>2</sub> (toneladas)



## Recogida y tratamiento de residuos

VidaCaixa pone a disposición de sus empleados puntos de recogida de residuos, donde pueden depositar tanto los residuos personales como los residuos generados en el centro de trabajo.

### Residuos generados





## Proveedores

VidaCaixa no sólo involucra a sus empleados en la mejora del medio ambiente, si no que extiende su compromiso con la responsabilidad y la sostenibilidad a los proveedores de servicios generales con los que colabora, asumiendo de esta manera la normativa de compras y contratación de servicios y pago de facturas de CaixaBank.

La relación con los proveedores se basa en el cumplimiento de criterios de transparencia, rigor y eficiencia con el objetivo de ofrecer un servicio excelente a los clientes. Además, dada la apuesta de la compañía a favor de la sostenibilidad, VidaCaixa tiene en cuenta el cumplimiento por parte de los proveedores de los compromisos con el medio ambiente y de los derechos humanos que se derivan del Pacto Mundial, así como de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, lo cual contribuye a la mejora ambiental y a una mayor eficiencia operacional para VidaCaixa.

Los proveedores de VidaCaixa son empresas solventes y reputadas cuyos servicios se realizan en el territorio español, donde la compañía lleva a cabo su actividad. Aunque el riesgo derivado del incumplimiento de aspectos de derechos humanos y de sostenibilidad está muy delimitado, VidaCaixa incorpora en todos sus contratos con proveedores de servicios generales una cláusula de cumplimiento de la legislación medioambiental vigente.



## Clientes fieles

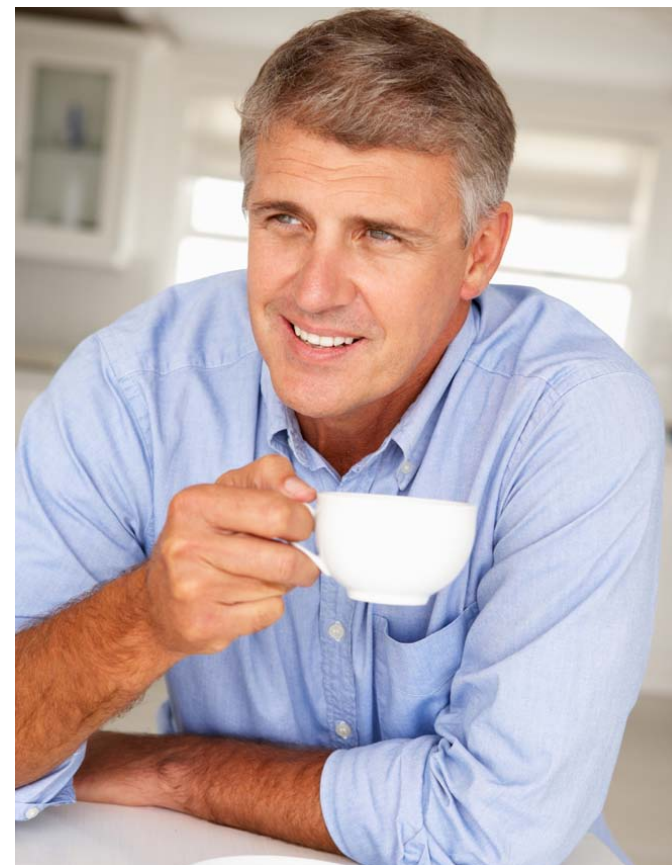
El asesoramiento personalizado a los clientes, la calidad de la amplia oferta de productos de ahorro y previsión y la excelencia en el servicio son las señas de identidad de VidaCaixa, que han permitido construir una relación de confianza con sus más de 3,1 millones de clientes.

### Soluciones para la jubilación

VidaCaixa ejerce un liderazgo responsable que va más allá del hecho de ser la primera compañía en el ranking de previsión social complementaria.

En este sentido, VidaCaixa es sensible a los retos que se derivan del cambio demográfico que afectarán en un futuro próximo a la población española y, además, está atenta al pulso de la opinión pública como consecuencia de la situación económica y de los cambios legislativos que se han producido en los dos últimos años, y que incidirán en el mercado de trabajo y en la edad de jubilación.

Ante esta situación y tras el proceso iniciado en 2011, la compañía ha continuado adaptando su estrategia comercial a los nuevos cambios en el entorno, con la apuesta por el servicio y el asesoramiento al cliente como ejes principales.



APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

En este capítulo damos cumplimiento  
a los Principios: **1, 2, 8, 9**

**1**

VidaCaixa ha mantenido su esfuerzo para generar en sus clientes una conciencia positiva sobre la importancia de planificar el ahorro para la jubilación.

**2**

Dar respuesta a las principales preocupaciones de los clientes que aparecen en el momento de la jubilación. La jubilación es una etapa vital en la que los clientes se enfrentan a cuestiones de gran implicación, como la gestión de los ahorros durante la jubilación, el mantenimiento del nivel de vida y los posibles costes asociados a la dependencia. VidaCaixa sigue prestando atención a estas necesidades y ha querido darles respuesta a través de un nuevo modelo de relación continuada con el cliente, basado en el asesoramiento personalizado.



### Pilares de la estrategia

**3**

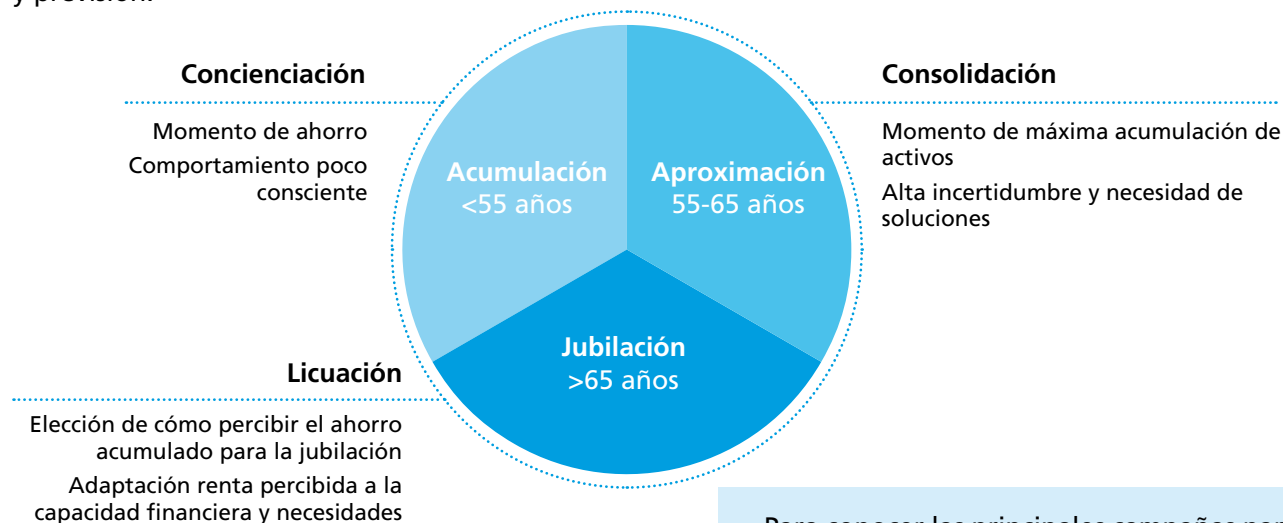
El acompañamiento a los empleados de la red territorial de CaixaBank, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y capacidades en el proceso de asesoramiento al cliente, para facilitar la decisión más adecuada en función de sus necesidades. Para ello, VidaCaixa ha formado y coordinado a una red de 210 subdirectores de oficinas con el fin de formar y orientar, durante un periodo de tiempo, en el proceso de relación y asesoramiento a los clientes de Banca Personal sobre aspectos de riesgo y ahorro.

## Una amplia oferta comercial especializada para los clientes

El conocimiento de las necesidades específicas de cada uno de los segmentos de clientes –particulares, autónomos, pymes y grandes empresas– es el punto de partida de toda la estrategia comercial de VidaCaixa. La orientación al cliente de forma prioritaria facilita el diseño y la comercialización de productos innovadores que dan respuesta a las necesidades de ahorro y previsión.

## Clientes particulares

En el colectivo de clientes particulares, VidaCaixa ha complementado su oferta de productos de ahorro y previsión, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de sus clientes en las diferentes etapas: acumulación de ahorro, previa al momento de la jubilación; etapa de aproximación a la edad de jubilación, en la que los clientes consolidan sus activos; y momento de la jubilación, en el que los clientes deciden cómo licuar el ahorro acumulado previamente.



Para conocer las principales campañas para particulares de 2012, [clicar aquí](#)

## 6

nuevos productos para dar respuesta a las necesidades de previsión de los clientes particulares

A través de un amplio portfolio de productos de ahorro y previsión, que cada año se renueva, los clientes de VidaCaixa disponen de múltiples soluciones en términos de fiscalidad, liquidez, rentabilidad y riesgo

que se adaptan a su perfil particular. En 2012, cabe destacar el desarrollo y comercialización de 6 nuevos productos, que cubren los tres momentos vitales en la planificación de la jubilación.

#### Etapa de acumulación

- **PlanCaixa Crecimiento Garantizado.** Se trata de un Plan de Previsión Asegurado (PPA), único en el mercado, que ofrece a los clientes una alta rentabilidad para sus aportaciones, que pueden ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales. A través de aportaciones mensuales, el cliente logra un ahorro sistemático para la etapa de jubilación. El cliente también puede complementar estas aportaciones periódicas con una aportación única a final de año.

#### Etapa de aproximación a la jubilación

- **PlanCaixa Futuro Garantizado 60.** Un PPA destinado a los mayores de 60 años, que permite generar un capital garantizado para el futuro y que conjuga las ventajas fiscales de los planes de pensiones.
- **PlanCaixa Doble Tranquilidad.** Es un producto que combina un PPA con un plan de rentas en el mismo producto, el cual se licúa en el momento en el que el cliente decide y además incorpora una atractiva rentabilidad y una excelente fiscalidad.
- **PlanCaixa Tándem Premium.** Mediante la combinación de un PPA y un plan de pensiones de renta variable, el cliente crea su propio plan garantizado, ya que elige el plazo, el porcentaje de garantía y la cantidad que desea invertir. Se trata de un producto que el cliente puede diseñar a su medida, en función de sus necesidades y objetivos financieros.

#### Etapa de jubilación

- **Renta Vitalicia Diferida.** Es una nueva modalidad de renta vitalicia que permite un periodo inicial de capitalización, así como determinar el momento en que se quiere iniciar el plan de rentas.
- **Renta Vitalicia a Tipos de Interés Fijo.** Se trata también de una renta vitalicia que asegura una rentabilidad fija en el tiempo.

**Banca Personal y Banca Privada**

Respecto al colectivo de clientes de Banca Personal y Banca Privada de CaixaBank, VidaCaixa ha continuado

trabajando en el desarrollo de la oferta específica para dar respuesta a sus necesidades financieras, presentes y futuras. En este sentido, cabe destacar la redefinición del producto PlanCaixa Tándem Premium.

**PlanCaixa Doble Tranquilidad, para los clientes que buscan más tranquilidad para su futuro**

Es un producto de previsión asegurado que permite obtener, una vez jubilado, una renta mensual vitalicia, con buenas ventajas fiscales y, además, una gran seguridad.

Facilita las siguientes ventajas y beneficios:

- Un capital para la jubilación que podrá disfrutar en forma de renta mensual de por vida.
- Un atractivo interés técnico garantizado para los ahorros durante toda la vida del plan.
- Un ahorro fiscal de hasta un 52,0% en la declaración de la renta.
- Un seguro de fallecimiento que garantiza al beneficiario el valor acumulado del plan más un porcentaje que varía en función de la edad.

**Banca Personal**

**Doble tranquilidad para su futuro**

---

*Renta mensual para toda la vida*  
**4,5%**

*Ventajas fiscales para sus aportaciones*  
**2% de abono, en efectivo**

**PlanCaixa Doble Tranquilidad**



**Ventajas fiscales y más seguridad**

Además, incluye un seguro de fallecimiento que garantiza al beneficiario el **valor acumulado del plan más un porcentaje** que varía en función de la edad, en caso de que el fallecimiento se produzca antes del inicio del período de cobro de la renta vitalicia.

Si es posterior, será el valor acumulado en el momento del inicio de la renta vitalicia, incrementado en un 5% (este incremento no podrá superar los 600 euros).

**Consiga un 2% de abono por movilización**

Si se tiene un plan en otra entidad y decide movilizarlo al PlanCaixa Doble Tranquilidad antes del 30 de junio de 2012, conseguirá un **abono en efectivo del 2%** del importe movilizado.

En "la Caixa" queremos atender las necesidades de las personas que buscan más tranquilidad para su futuro. Por eso, le presentamos un novedoso producto que les da respuesta. Se trata del **PlanCaixa Doble Tranquilidad**, que le permitirá obtener, una vez jubilado, una renta mensual vitalicia.

Con este nuevo plan de previsión asegurado, si lo contrata **entre el 22 de mayo y el 30 de junio**, podrá:

- Beneficiarse de un capital para su jubilación que podrá disfrutar en forma de **renta mensual de por vida**.
- Conseguir un **interés técnico del 4,5%** para sus ahorros durante toda la vida de este plan, por tanto:
  - Durante el período de capitalización de las aportaciones.
  - Y durante el período de cobro de la renta vitalicia, que empezará en el momento que usted decida entre el 1 de junio de 2014 y antes de cumplir los 70 años de edad.

La rentabilidad de este plan financiero depende del tipo de depósito y de la posibilidad de aprovechamiento del patrimonio que integran en el momento de pagar el importe de cada cuota a través de la inversión en renta variable y renta fija. La rentabilidad de este plan puede ser superior o inferior a la de un depósito bancario. El plan de previsión de vida que se ofrece es un seguro de vida. El plan de previsión de vida que se ofrece es un seguro de vida. El plan de previsión de vida que se ofrece es un seguro de vida. El plan de previsión de vida que se ofrece es un seguro de vida.



**Para más información, contacte con su Gestor Personal**

Información vida. Fecha 30/06/2012



### Seguros de vida-riesgo para clientes particulares

VidaCaixa ofrece a sus clientes particulares productos de vida-riesgo, vinculados o no a préstamos. Si bien el mercado inmobiliario ha continuado estancado a lo largo de 2012, VidaCaixa ha seguido con su excelente evolución, logrando un excelente comportamiento

en el seguro de vida tradicional que ha compensado el menor desarrollo de los seguros vinculados a préstamos. En este sentido, cabe destacar que el negocio de vida-riesgo individual ha acumulado un volumen de primas de 256,8 millones de euros, un 11,2% más que en 2011.

### Seviam para microcréditos

VidaCaixa ofrece productos aseguradores, como Seviam Abierto, para dar respuesta a las necesidades de emprendedores, microempresarios y particulares, con el objetivo de promover conjuntamente con MicroBank el desarrollo económico y la inclusión financiera. Este producto se ofrece también para microcréditos y garantiza la amortización en caso de fallecimiento y, opcionalmente, en caso de invalidez absoluta y permanente.

### Seguros de vida

***Su familia y usted,  
siempre protegidos***



## Pymes y autónomos

En el colectivo de clientes formado por pymes y autónomos, la oferta de VidaCaixa se centra en productos de vida riesgo que dan cobertura a las necesidades de estas empresas, a la hora de cumplir con los compromisos de las pensiones de sus empleados, derivados de convenios sectoriales y acuerdos laborales voluntarios. En este ámbito, VidaCaixa ha continuado un año más con su apuesta a favor de este segmento, a través de los

208 asesores de AgenCaixa repartidos por todo el territorio, que han seguido comercializando los productos de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas tanto para pymes como para autónomos, logrando un volumen de primas total de 28,5 millones de euros, un 9,5% más que en 2011.

A lo largo de 2012, VidaCaixa ha mejorado los siguientes productos de pymes y autónomos, que dan respuesta a las necesidades de este grupo de clientes:

**VidaCaixa Protección Autónomos Vida.** Se trata de un seguro de vida colectivo, mediante el cual un autónomo se protege a sí mismo y a sus familiares o colaboradores sin relación laboral ante el riesgo de fallecimiento o invalidez de los mismos por cualquier causa. Este producto permite la contratación de coberturas adicionales en caso de baja temporal del autónomo.

**VidaCaixa Convenios: Seguro innominado.** Este seguro permite a la empresa cumplir con las obligaciones legales derivadas de los convenios colectivos sectoriales cuando éstos contemplen indemnizaciones en caso de fallecimiento, incapacidad permanente o gran invalidez. Además, garantiza el cobro de un capital por parte del beneficiario, en caso de producirse alguna de las contingencias previstas en el convenio colectivo sectorial de referencia. VidaCaixa ofrece el servicio de actualización automática de capitales y garantías del convenio sectorial del cliente.

**VidaCaixa Pymes.** Es un seguro de vida colectivo nominado mediante el cual una empresa protege a sus trabajadores, socios, administradores y colaboradores ante el riesgo de fallecimiento o invalidez por cualquier causa. Los capitales y las garantías son modulables.

**VidaCaixa Escolarización.** Es un seguro de vida colectivo dirigido a alumnos de centros escolares que garantiza su continuidad escolar en el caso de fallecimiento de uno de sus progenitores y tutores legales. Opcionalmente, permite incorporar el seguro de accidentes y asistencia sanitaria para los alumnos.

**Planes de Pensiones y EPSV de Empleo:** VidaCaixa ofrece a sus clientes una diversificada oferta de Planes de Empleo de Promoción Conjunta. Los PlanCaixa Pyme ponen a disposición de los Colectivos 3 modalidades de inversión: Renta Fija - PlanCaixa Pyme RF, Renta Fija Mixta - PlanCaixa Pyme 20 RV y Renta Variable Mixta - PlanCaixa Pyme 50 RV. También ofrece a sus clientes la oferta de Planes de Previsión integrados en GeroCaixa Pyme EPSV, en la que disponen de 5 modalidades diferentes de inversión. Además, también se gestiona PlanCaixa Corporaciones Locales, un Plan de Promoción Conjunta específico para entidades públicas y empresa participadas por éstas.

**Planes de del Sistema Asociado:** VidaCaixa gestiona dos Planes de Pensiones de Promoción Conjunta: PlanCaixa Colegios Profesionales y el Plan de Pensiones del Sector Agrario. Además gestiona los planes del sistema asociado promovidos por Asociaciones, el Plan de Pensiones del Sector Agrario, los Planes del Sistema Asociado promovidos por la Asociación de Hostelería de Cantabria, del Ilustre Colegio de Geólogos y del Consejo General de Economistas de España, y el Plan Asociado Tramerpe.



Para conocer las principales campañas para pymes y autónomos de 2012, [clicar aquí](#)

**21,3%**  
cuota de mercado de  
VidaCaixa Previsión Social

## Empresas y colectivos



En el negocio de empresas y colectivos, VidaCaixa Previsión Social ofrece para cada cliente una solución específica y personalizada que cubre las prioridades y expectativas en materia de previsión, con un enfoque basado en la gestión rentable y sostenible de las inversiones.

Para ello, VidaCaixa Previsión Social cuenta con un equipo de más de 114 profesionales que está dedicado de forma específica a entender las necesidades de previsión de cada compañía, asesorar y ofrecer las mejores soluciones personalizadas para cada empresa.

La gestión personalizada de cada colectivo ha permitido a VidaCaixa Previsión Social mantenerse un año más como líder en previsión social complementaria empresarial. Además de los consultores en plantilla, cuenta con la colaboración de mediadores de las principales firmas del sector presentes en nuestro país, que distribuyen los productos de previsión entre el colectivo de clientes empresa.

Las empresas pueden elegir cómo trabajar con VidaCaixa Previsión Social. Por un lado, a través de canal mediado, ya que trabaja y colabora con un importante número de mediadores. Por otro lado en directo, ya que el equipo de VidaCaixa Previsión Social

puede asesorarlas en todos los aspectos relacionados con un sistema de previsión social, sin obviar que pueda tener contratado su propio consultor para llevar a cabo el correspondiente proceso de diseño, desarrollo y seguimiento.



Encuentro de mediadores en Madrid.

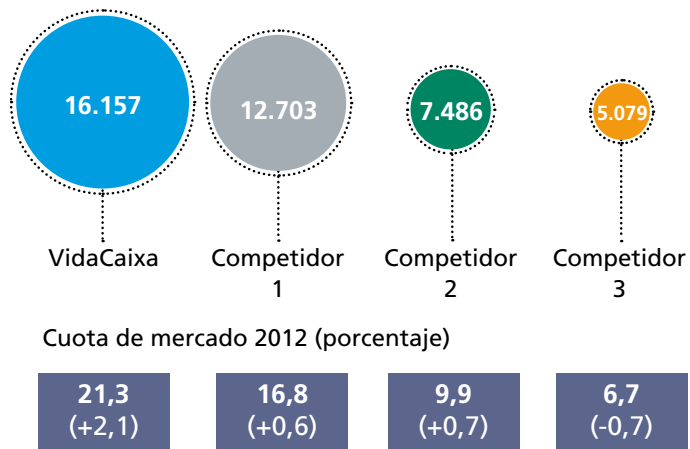


Cena de mediadores en Barcelona.

En 2012, VidaCaixa Previsión Social ha mantenido su liderazgo en el mercado de previsión social complementaria empresarial de nuestro país, con un volumen total de ahorro gestionado de 16.157 millones de euros y una cuota de mercado del 21,3%, y ha incrementado la cuota de mercado respecto al resto de competidores.

### Previsión social complementaria empresarial

(millones de euros)



# 29

empresas del IBEX 35, más de 700 multinacionales y más de 300 organismos públicos han depositado en 2012 su confianza en VidaCaixa Previsión Social

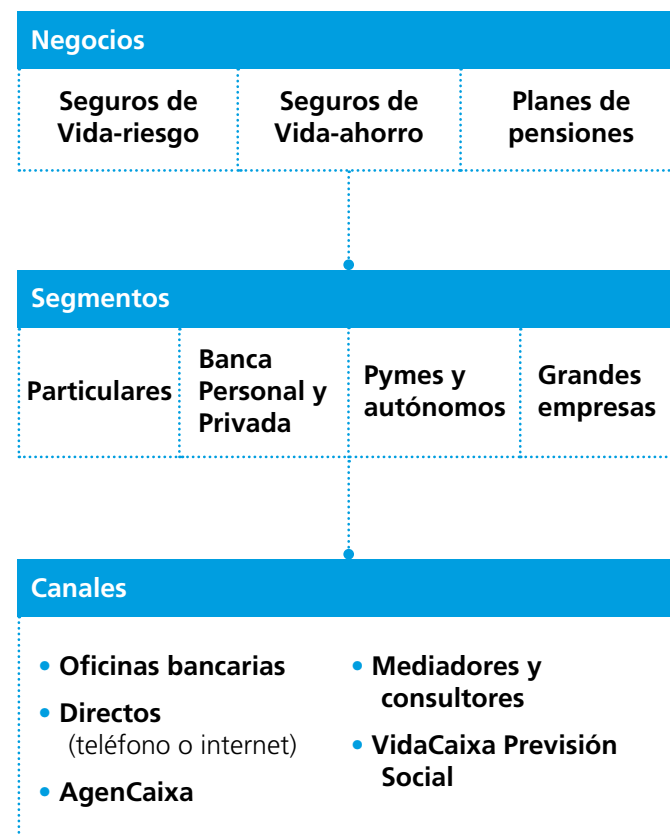
VidaCaixa pone a disposición de sus clientes múltiples canales para la información y la comercialización de sus productos

## Multicanalidad al servicio del cliente

Una de las principales fortalezas de VidaCaixa son los diversos canales comerciales, que además de ofrecer un servicio excelente adaptado a las necesidades de cada colectivo de clientes, permiten aumentar la penetración en el mercado y lograr mayores cotas de eficiencia.

Los principales canales que VidaCaixa pone a disposición de sus clientes para la información y la comercialización de sus productos son:

- Canal bancaseguros, formado por las 6.342 oficinas de CaixaBank.
- Los 208 gestores de AgenCaixa.
- Los 150 profesionales y consultores de VidaCaixa Previsión Social.
- Los más de 214 mediadores y consultores de empresas.



## 210

profesionales dan apoyo a la red territorial de CaixaBank en el asesoramiento sobre el ahorro para la jubilación

### Canales directos

Los clientes de VidaCaixa tienen la posibilidad de consultar y gestionar sus productos a través de internet e internet móvil en Línea Abierta. Además, pueden contratar:

- Planes de pensiones individuales y planes de previsión asegurados (internet e internet móvil en Línea Abierta).
- Productos de seguro de vida-ahorro y vida-riesgo que, por sus características, mejor se adaptan a Línea Abierta en internet.
- El seguro de vida de amortización de préstamos personales a través de cajero automático.



### Canal bancaseguros

El principal canal de comercialización de VidaCaixa, a través del cual distribuye la mayor parte de sus productos de ahorro y planes de pensiones, está conformado por las 6.342 oficinas de CaixaBank.

A pesar de la difícil coyuntura económica, VidaCaixa ha continuado aumentando su crecimiento en términos de mercado y también en resultados, en el grupo de clientes particulares, pymes y autónomos y empresas, ofreciéndoles productos de vida-ahorro, vida-riesgo y planes de pensiones a través de este canal.

El esfuerzo realizado a través del canal bancoasegurador se ha seguido complementando con la inversión en otros canales directos como internet, a través del servicio Línea Abierta de "la Caixa", donde se ha continuado mejorando algunas aplicaciones electrónicas, como el *ready-to-buy*, que permiten un nuevo modelo de interacción entre la oficina y el cliente.





## Accesibilidad a los productos y servicios

VidaCaixa aspira siempre a ofrecer a sus clientes la máxima calidad de servicio y, para ello, integra en todos sus canales comerciales nuevas aplicaciones y usos, que facilitan el acceso a la información y a la contratación de su amplia oferta de productos.

Para garantizar la máxima accesibilidad a los clientes, además de disponer de la red más extensa de oficinas del territorio, VidaCaixa siempre ha prestado atención al desarrollo de nuevas innovaciones tecnológicas que aumenten la eficiencia y le permitan estar más cerca de sus clientes.

En este sentido, dada la importancia creciente en el uso de los dispositivos de comunicación electrónicos por parte de los clientes, VidaCaixa ha continuado mejorando las operativas y funcionalidades de sus múltiples canales comerciales *online*.

Por último, VidaCaixa siempre ha tenido una elevada sensibilidad hacia aquellos colectivos de clientes con algún tipo de discapacidad. En este sentido, la compañía ha adaptado su web corporativa y la de VidaCaixa Previsión Social para facilitar el acceso a estas personas.

Asimismo, la web corporativa y la web de VidaCaixa Previsión Social disponen de certificado doble de accesibilidad concedido por la *Web Accessibility Initiative (WAI)*.

### Productos disponibles a través de Línea Abierta de CaixaBank en 2012 y principales acciones que se pueden realizar

Vida-riesgo	Vida Familiar Seviam Abierto*	Desistimiento (30 primeros días) No renovación a vencimiento Duplicado de documentación
	Seguro convenios	Modificar número asegurados
Vida-ahorro	Libreta Futuro Asegurado Plan Ahorro Asegurado (PIAS)	Realizar aportaciones extraordinarias Desistimiento (30 primeros días) Solicitud de rescate total
Planes de Pensiones y PPA (Aportable desde Línea Abierta "la Caixa" y Línea Abierta Móvil)	PPA Planes de promoción conjunta Planes asociados	Realizar aportaciones Trasposos internos entre planes Trasposos externos de otras entidades Acceso a simulador fiscal de aportaciones Asesor <i>online</i> Catálogo de planes Aportaciones y contrataciones a través de <i>ready-to-buy</i> *
	Planes de pensiones de empleo	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

\*Novedad 2012: contratación también por móvil, además de web y cajero.

## Información transparente

La claridad y exactitud de la información comercial es clave para la generación de confianza en los clientes. VidaCaixa, a lo largo de 2012, ha seguido trabajando en la mejora de los procesos de información y

comunicación, y ha asumido más allá de lo establecido en la normativa toda una serie de compromisos de forma voluntaria, como el Código general de conducta publicitaria de INVERCO.

### Principales acciones para mejorar la transparencia en la información a clientes

- Rediseño de las fichas de planes de pensiones para transmitir la información de forma más comprensible a las oficinas de CaixaBank y a los clientes.
- Mantenimiento de los filtros establecidos por CaixaBank en términos de marketing y comunicación responsable.
- Revisión interna de la publicidad de productos por parte de diferentes departamentos.
- Revisión externa de la publicidad realizada conjuntamente con CaixaBank por parte de Autocontrol, organismo al que voluntariamente CaixaBank está adherido y que vela para que la publicidad sea veraz, legal, honesta y leal.
- Notificación a clientes y canales de las adhesiones voluntarias a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas y a Spainsif.



En 2012 no se ha producido ninguna reclamación o sanción relativa al incumplimiento de la LOPD

## Información protegida

Para asegurar un entorno de máxima intimidad y confidencialidad para los clientes, VidaCaixa ha desarrollado una política de seguridad y un conjunto de normativas y procedimientos operativos que rigen los procesos internos y que son de obligado cumplimiento para todos aquéllos que acceden a los activos de tecnología e información de la compañía.

En cada uno de los entornos, centros informáticos y dependencias de VidaCaixa se aplican las medidas de índole técnica y organizativa que garantizan la confidencialidad e integridad de los datos de sus clientes, preservando el honor, la intimidad personal y familiar de cada uno de ellos y el pleno ejercicio de los derechos personales frente a su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

### Principales acciones para mejorar la seguridad de la información a clientes

- Se ha remitido una comunicación a los directores de área y jefes de departamento, mediante la cual se les ha recordado la normativa de seguridad en materia de LOPD a tener en cuenta, de acuerdo con la normativa interna, en la gestión de la documentación.
- Se ha efectuado una revisión de la mayoría de contratos de prestación de servicios con proveedores.

## Excelente calidad de servicio a clientes y canales

VidaCaixa sustenta el crecimiento y los excelentes resultados conseguidos en su amplia gama de productos y servicios de aseguramiento y previsión social, el asesoramiento personalizado, la gestión responsable de sus inversiones y la calidad de servicio que ofrece a sus 3,1 millones de clientes.

Entre las principales prioridades de VidaCaixa se sitúa conseguir la máxima satisfacción de los clientes. En el caso de las oficinas de CaixaBank, esto se logra, además, a través del contacto constante y continuado entre la plantilla de VidaCaixa y la red de oficinas mediante los diversos canales establecidos. Para el resto de canales y también clientes finales, se establecen los diferentes indicadores que a continuación se detallan y que permiten monitorizar el nivel de calidad objetivo.

La medición de la calidad permite detectar oportunidades de mejora, que se traducen en nuevas innovaciones y propuestas de valor para los clientes.

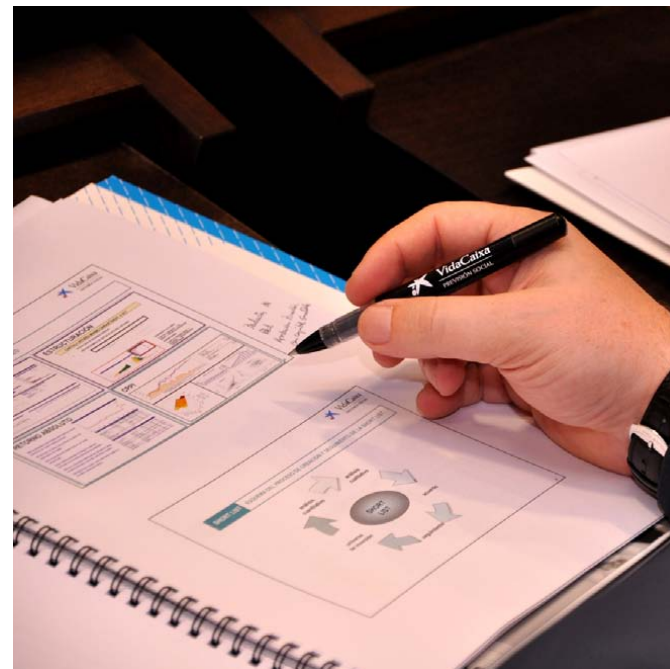
### La gestión y medición de la calidad

VidaCaixa Grupo dispone de un sistema de gestión y certificación de la calidad implantado, que se basa en la norma ISO 9001 para la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo.

Asimismo, el Grupo evalúa la satisfacción de sus clientes a través de multitud de indicadores que miden la calidad objetiva y de indicadores que cuantifican la percepción por parte de los clientes. Para VidaCaixa, el objetivo de la calidad objetiva es realizar un control y seguimiento interno que asegure la calidad del servicio en todo aquello que el cliente por sí mismo no es capaz de percibir pero asume como inherente a él, al depositar su confianza en los profesionales. Mientras que el objetivo de la calidad percibida para el Grupo es mantener una línea de comunicación con clientes y canales para conocer su percepción sobre el servicio prestado y trabajar para incrementar su grado de satisfacción.

Entre los indicadores objetivos que utiliza VidaCaixa para medir la calidad objetiva, cabe destacar el plazo en la gestión de las tramitaciones de los expedientes. A lo largo de 2012, este indicador se ha mantenido

en línea con los buenos resultados de años anteriores, lo cual demuestra el compromiso permanente de VidaCaixa con la calidad de servicio a sus clientes.



Para conocer los plazos medios de tramitación de los expedientes, [clicar aquí](#)

La medición de la calidad permite detectar oportunidades de mejora que se traducen en nuevas innovaciones y propuestas de valor para los clientes

## Cómo VidaCaixa mide y evalúa la calidad del servicio prestado a sus clientes

### Mediciones internas:

- En clientes individuales, se realizan Focus Group con Directores de las Oficinas de “la Caixa” con el objetivo de conocer su percepción de la calidad del servicio prestado, y además se miden, controlan y analizan las quejas/reclamaciones que llegan tanto desde clientes como desde oficinas.
- En clientes del negocio de empresas y colectivos se llevan a cabo encuestas de opinión al 100% de clientes, de las comisiones de control, mediadores y consultores.

### Mediciones externas:

- Encuesta ADECOSE entre mediadores. Mantenimiento en la segunda posición entre las compañías con sede en España y aumento hasta el cuarto lugar en el cómputo general.
- Willis Quality Index (WQI). VidaCaixa se ha mantenido con 4 estrellas en las dos mediciones realizadas en 2012 y sigue estando a la cabeza del sector en España en todos los procesos y aspectos valorados en el WQI.



## Valoración de la red de oficinas de CaixaBank

La valoración de la red de oficinas de CaixaBank, principal canal de comercialización de VidaCaixa, es clave para la compañía y, por ello, se monitoriza de manera exhaustiva y permanente.

El nivel de satisfacción de la red de oficinas de CaixaBank en relación a los servicios ofrecidos por VidaCaixa ha aumentado respecto al ejercicio anterior, y ha ofrecido, un año más, un elevado nivel.

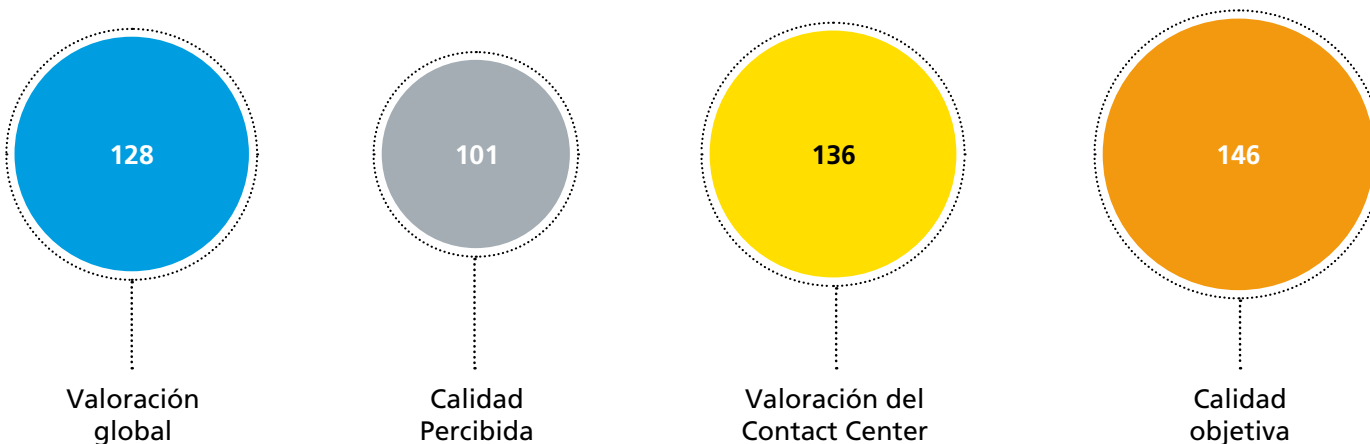
Se han realizado encuestas de satisfacción a las oficinas de CaixaBank para valorar la calidad global de los proveedores internos en base a tres aspectos:

1. La calidad percibida a través de encuestas de satisfacción en las oficinas de la red comercial.
2. La calidad objetiva, que valora aspectos de la creación e implementación de los productos y el servicio ofrecido a oficinas.
3. La valoración del servicio del Call Center.

# 128

sobre 148 es la valoración global de la calidad por parte de la red de oficinas de "la Caixa"

## Índice de calidad de las oficinas de CaixaBank (Escala de valoración: 0-148)





**952**

encuestas se han realizado al colectivo de empresas y profesionales, un 31,5% más que en 2011

### Valoración del segmento colectivo: encuestas a clientes

Un año más, VidaCaixa se ha esforzado por conocer las inquietudes de los clientes pertenecientes al negocio de empresas.

Los datos de las encuestas de satisfacción en los productos de riesgo y ahorro muestran que la percepción de la calidad del servicio continúa siendo muy alta, en línea con la valoración respecto al año anterior (95,0% en 2012 y 95,4% en 2011).

En cuanto a la valoración de la satisfacción de los planes de pensiones, ésta se ha incrementado, ya que ha aumentado del 94,4% en 2011 al 96,9% en 2012.

En este sentido, cabe mencionar que el 99,2% de los clientes y de las Comisiones de Control, recomendarían a un tercero la contratación de los productos de VidaCaixa.

Para conocer el número de encuestas realizadas por VidaCaixa Previsión Social, [clicar aquí](#)



## Valoración del segmento colectivo: encuestas a canales

También se ha medido la satisfacción de los mediadores y consultores que distribuyen en este segmento los productos de VidaCaixa Previsión Social. Los niveles de satisfacción siguen siendo muy altos: el 97,2% en consultores (un 98,5% en el 2011) y el 94,3% en mediadores (un 96,8% en el 2011).

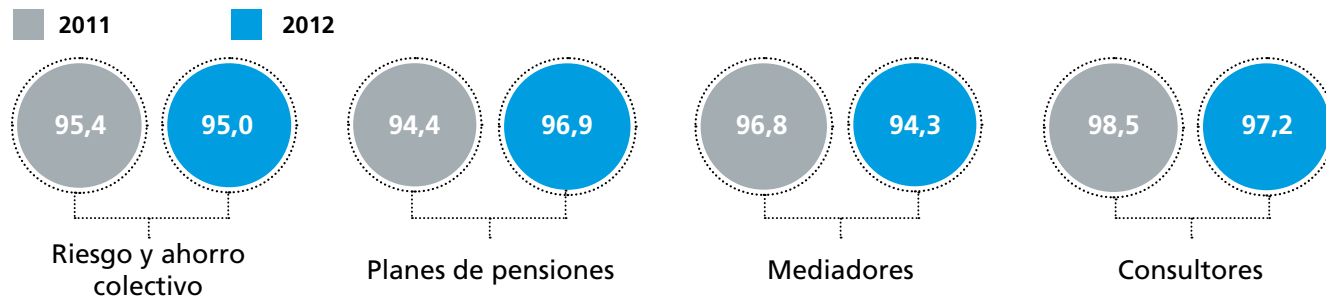
Tanto mediadores como consultores manifiestan un alto poder de prescripción de los productos de VidaCaixa. El nivel de recomendación en el caso de los mediadores de seguros colectivos alcanza el 97,4% y, en el caso de los consultores, el 94,4%.

## Mediciones externas

Los elevados niveles de satisfacción percibida vienen refrendados por los buenos resultados conseguidos en dos estudios de calidad –Barómetro ADECOSE 2012 y Willis Quality Index 2012–, en los que ha participado VidaCaixa junto con otras empresas del sector. El Barómetro ADECOSE 2012 refleja que VidaCaixa Previsión Social es la segunda mejor compañía de las empresas con sede en España. En el estudio Willis, VidaCaixa ha conseguido la misma valoración –4 estrellas– que en 2011, superando la media de las empresas analizadas, en todos y cada uno de los aspectos analizados: contratación de productos, política de administración y servicio al cliente.

Para conocer la valoración de VidaCaixa en las mediciones externas, [click aquí](#)

## Resultados de las encuestas del segmento colectivo (porcentaje)



Fuente: Elaboración propia.

## Evaluación de la calidad de los proveedores

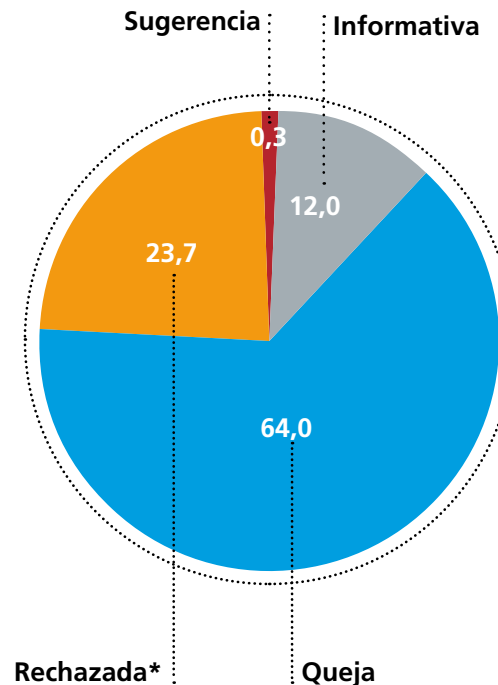
Los proveedores que realizan las encuestas de calidad son auditados de forma independiente, en base a un procedimiento definido por VidaCaixa, en el que se lleva a cabo una evaluación tanto de las competencias como del proceso. En función de los resultados obtenidos en las auditorías, se presentan al proveedor para la identificación de las correspondientes acciones de mejora.

## Más próximos al cliente

Además de los indicadores de satisfacción, VidaCaixa pone a disposición de los clientes y de las oficinas de CaixaBank los siguientes canales de atención:

1. Cartas y llamadas al director.
2. Contact Center de VidaCaixa.
3. Formularios de atención al cliente del portal en internet de CaixaBank, de VidaCaixa y de VidaCaixa Previsión Social.
4. El apartado de seguros y planes de pensiones de Línea Abierta de "la Caixa".
5. Teléfono del servicio de atención al cliente de VidaCaixa Previsión Social.

## Motivos de las cartas y llamadas al director (porcentaje)



\* Por motivo de rechazo se entiende aquellas cartas asignadas desde "la Caixa" ajenas a motivos de VidaCaixa (p. ej., quejas referidas a malas prácticas de comercialización).

Respecto a las cartas al director, durante 2012 se han recibido un total de 150, un 23,0% más que en 2011. Este incremento se debe fundamentalmente a la situación económica y a las barreras establecidas en la ley para rescatar los planes de pensiones.

Las cartas al director tienen un compromiso de respuesta de 7 días hábiles, y 4 para las llamadas. Durante 2012, se ha realizado un seguimiento muy exhaustivo de estos tiempos, y se ha cerrado el año con un tiempo medio para las cartas de 2,2 días y de 1,6 para las llamadas.

El Contact Center ha gestionado un total de 620.810 comunicaciones, provenientes fundamentalmente de las oficinas de CaixaBank, de las cuales 16.779 han correspondido al teléfono de atención al cliente de VidaCaixa Previsión Social. Asimismo, desde las webs corporativas de VidaCaixa y de VidaCaixa Previsión Social se han respondido un total de 1.345 mails, con un promedio de respuesta de 1,7 días, por debajo del compromiso máximo establecido de 2 días. Entre los principales motivos de contacto se encuentran los relacionados con las condiciones de liquidez y rescate de los planes de pensiones y planes de previsión asegurados, así como sus formas de cobro.

## Defensor del cliente

Otro de los canales que tienen los clientes de VidaCaixa a su disposición es el Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas, cuyas decisiones son vinculantes para las compañías, pero no para los asegurados. Con relación al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorros Catalanas, se han tramitado un total de 88 reclamaciones. Por otro lado, se han tramitado ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones un total de 55 reclamaciones, y se ha dado respuesta durante 2012 a un total de 33.

Para conocer la distribución de las llamadas recibidas en el Contact Center por producto, [clicar aquí](#)

Para conocer la distribución de las cartas al director y de las reclamaciones, [clicar aquí](#)

Para conocer en detalle la resolución de las reclamaciones tramitadas al Defensor del Cliente de las Cajas de Ahorro Catalanas y las tramitadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, [clicar aquí](#)

## Contribución a una cultura a favor del ahorro y la previsión

VidaCaixa, como entidad líder del mercado de vida y previsión social complementaria de nuestro país, no sólo se limita a ofrecer productos innovadores y un servicio de la máxima calidad, sino que contribuye de forma destacada a la mejora de los niveles de educación financiera de los clientes y de la sociedad en general.

Este compromiso es asumido por VidaCaixa dentro de su estrategia de responsabilidad corporativa y se centra en la realización de actividades para promover un mayor conocimiento y mejorar la cultura previsora. Además, VidaCaixa promueve la participación activa en iniciativas sectoriales del sector de aseguramiento y previsión social.

Además de las actividades de difusión, VidaCaixa tiene una presencia y una participación muy activa en organizaciones e instituciones que promueven el avance de la previsión social tanto a nivel sectorial, empresarial y social.



Para conocer a qué se dedican las instituciones en las que VidaCaixa colabora de forma activa, [click aquí](#)

VidaCaixa Previsión Social ha patrocinado el 5º Foro de Comisiones de Control de Planes de Pensiones de Empleo

Para más información

**Nota de prensa: Foro de Comisiones de Control**

## Principales acciones realizadas en 2012

- Se ha realizado el 5º Foro de Comisiones de Control, promovido por el Plan de Pensiones de Empleados de "la Caixa" y patrocinado por VidaCaixa Previsión Social. Un evento sectorial que ha reunido a más de 300 asistentes, entre miembros de gestoras, miembros de comisiones de control –tanto por la parte patronal como por la parte sindical–, consultores, *brokers* y directores de recursos humanos, entre otros, para debatir, contrastar opiniones y conocer las novedades relativas a los planes de pensiones de empleo. En el evento se ha presentado el Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012, estudio que ha permitido conocer las necesidades de la sociedad española en relación a aquellas materias relativas al aseguramiento y la previsión social.



Foro de Comisiones de Control.



Presentación del Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012.

- Participación activa de los directivos y responsables de VidaCaixa en eventos, conferencias y publicaciones del sector asegurador.
- Info VidaCaixa Previsión Social, el boletín informativo periódico de VidaCaixa Previsión Social, cuenta con artículos y entrevistas a expertos y clientes y tiene como objetivo difundir la cultura y los beneficios de la previsión social entre el colectivo de empresas. En 2012, se han editado 3 números, el último de los cuales ha salido con un diseño más atractivo, gráfico y visual.
- Info CaixaEmpresa es el boletín informativo periódico que edita CaixaEmpresa para informar sobre sus novedades de productos. Se ha tenido presencia en 3 números, con una difusión de más de 106.000 empresas.
- *Newsletter 360°* de Banca Privada en el que se ha publicado un artículo especializado sobre previsión.
- Acciones de presentación a clientes del producto VidaCaixa Elección. Se han realizado 6 sesiones en diferentes espacios del territorio y formación de ejecutivos.
- Se han publicado 12 notas de prensa explicando noticias relacionadas con la evolución de la compañía y sus iniciativas vinculadas a la aportación de valor para la sociedad.

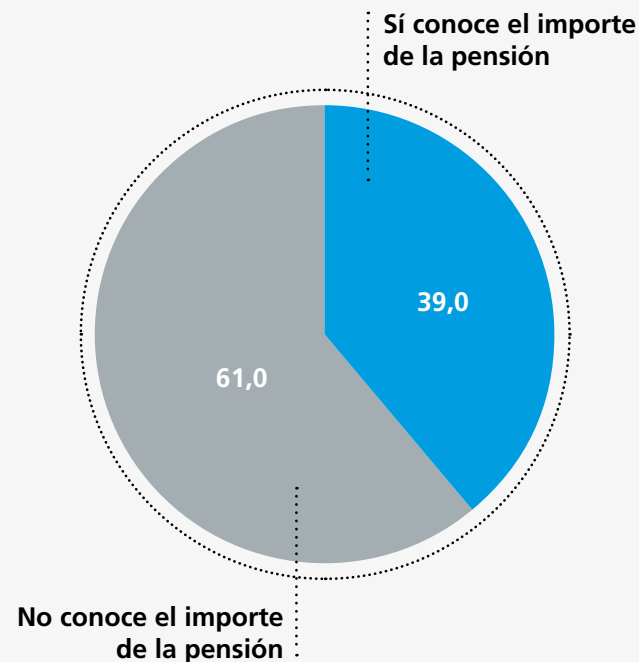


## Algunos datos sobre la previsión para la jubilación

### Datos del Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012

**Tres de cada cinco participantes desconoce el importe de la que será su pensión pública**

(porcentaje)



1. Existe un gran desconocimiento sobre la pensión pública de jubilación: el 61,0% de los encuestados no conoce el importe que recibirá y la proporción se incrementa a dos de cada tres entre los menores de 51 años.
2. El desconocimiento reina incluso entre los que se jubilarán próximamente, es decir, aquéllos con edades comprendidas entre los 51 y 65 años, ya que el 54,0% sigue sin conocer la cifra de su futura pensión.
3. A pesar de ello, el 40,0% de los encuestados creen que tendrán suficientes ingresos para vivir como desearían una vez jubilados.

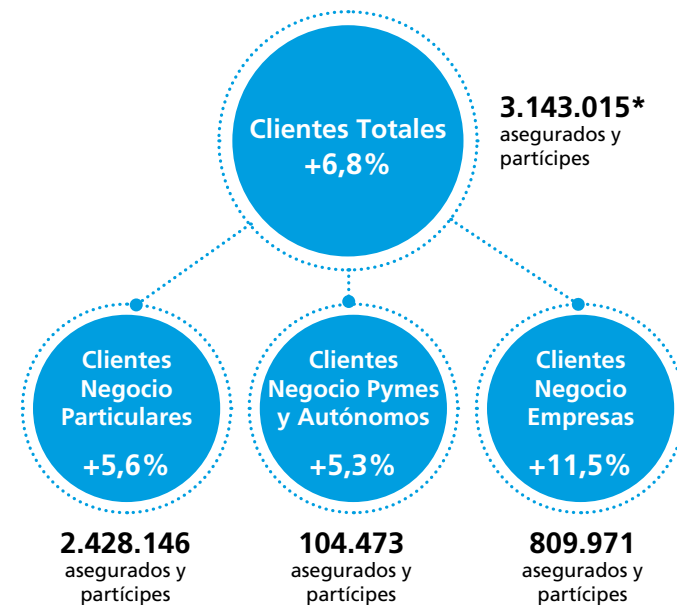
Para conocer más datos del Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012, [clicar aquí](#)

**3,1**  
millones de clientes, un 6,8%  
más que en 2012, a pesar de la  
coyuntura económica desfavorable y  
el retroceso del mercado

## Resultados positivos a pesar de la coyuntura económica y la ralentización del sector

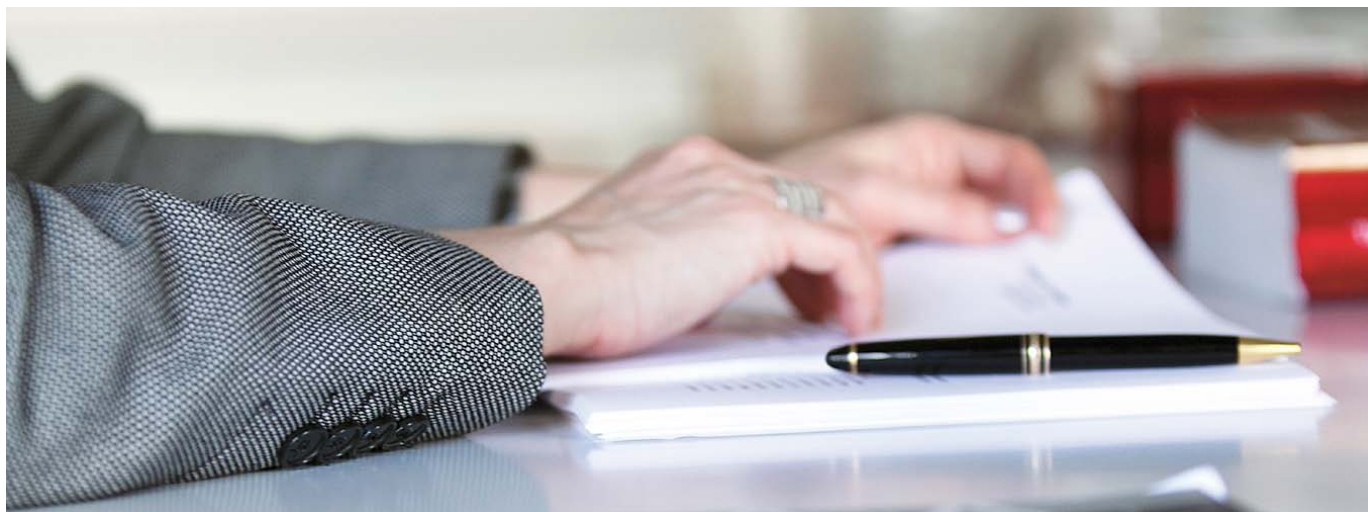
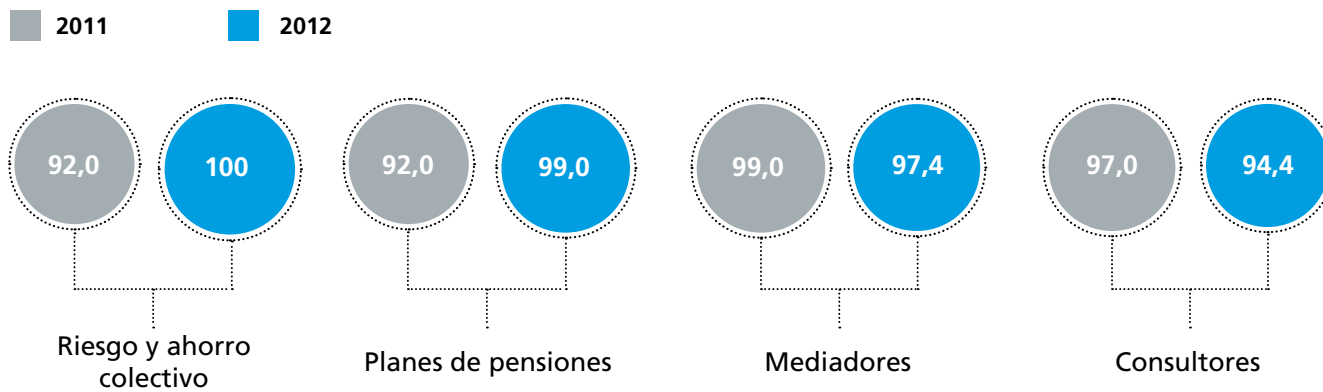
La apuesta por la innovación a través del desarrollo de nuevos productos, el dinamismo comercial de sus profesionales y la excelencia en el servicio, basada en un asesoramiento personalizado y un enfoque centrado en el cliente, han permitido un año más a VidaCaixa conseguir una evolución y unos resultados positivos en términos de crecimiento en el número de clientes y fidelidad a la compañía.

El incremento en el número de clientes en los tres segmentos de negocio se ha reflejado también en unos excelentes resultados en términos de retención y fidelización. Asimismo, cabe destacar el alto índice de prescripción tanto en los clientes de riesgo y ahorro colectivo y de planes de pensiones como por parte de los mediadores y consultores.



702 compañías multinacionales, 29 compañías que forman parte del IBEX 35 y 303 organismos públicos.

\*Cifra neteada de duplicidades.

**Recomendación del servicio de VidaCaixa** (porcentaje)

# 5

## Generación de valor económico y social

---

Excelentes resultados en 2012

---

Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado

---

Excelente comportamiento del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible

---

Principales ratios de gestión

---



## Excelentes resultados en 2012

En 2012, VidaCaixa Grupo ha obtenido un beneficio neto consolidado recurrente de 338,7 millones de euros, cifra que representa un crecimiento de un 21,2% respecto al resultado obtenido en 2011, a pesar de la desaceleración económica y el retroceso que se ha producido en el mercado.

Incluyendo los ingresos extraordinarios, procedentes de la operación de reaseguro de la cartera de vida-riesgo con Berkshire Hathaway, el beneficio neto de la compañía ha alcanzado los 790 millones de euros.

Estos resultados positivos han sido la consecuencia de una intensa actividad comercial en todos los segmentos de mercado, que se ha traducido en un incremento del 6,8% en la base de clientes de VidaCaixa, hasta los 3,1 millones en una evolución positiva en las cuotas de mercado –negocio de vida-riesgo (12,3%), negocio de vida-ahorro (19,1%), planes de pensiones (16,5%) y previsión social complementaria (18,4%)– y en un crecimiento en el volumen de planes de pensiones y previsión social complementaria, alcanzando los 43.852 millones de euros de recursos gestionados, un 9,8% más que en 2011, y situándose un año más como entidad líder en previsión social complementaria. De este total, 14.782 millones de euros han correspondido a planes de pensiones, un 5,4% más que en 2011 y en línea con la evolución del mercado. Respecto al

negocio de ahorro, en el que VidaCaixa ha consolidado un año más su liderazgo, el volumen de ahorro gestionado ha alcanzado los 29.071 millones de euros, un 12,2% más.



Presentación de resultados del ejercicio 2012.



Asimismo, la estricta gestión del riesgo ha permitido incrementar el margen de solvencia, el cual se sitúa en 2.986 millones de euros, 2,1 veces por encima del nivel exigido legalmente.

Los buenos resultados logrados por VidaCaixa en 2012 han contribuido al crecimiento de CaixaBank en número de clientes, recursos gestionados y resultados económicos, consolidando así su posición de liderazgo en el sector bancario español.

En este sentido, cabe destacar que un 90% de los clientes de VidaCaixa son clientes de CaixaBank, complementando de esta manera la actividad bancaria y el portafolio de productos financieros con una oferta de ahorro finalista y previsión. Por último, la aportación al resultado de CaixaBank por parte de VidaCaixa ha alcanzado los 790 millones de euros, cifra a la que habría que añadir las comisiones abonadas en concepto de comercialización.

### Resultados (millones de euros)

	2011	2012	Var. 12/11	
Primas y Aportaciones	Subtotal Riesgo (Individual + Empresas)	423	466	10,1%
	Seguros de Vida-ahorro	4.647	4.562	-1,8%
	Planes de pensiones	1.433	1.003	-30,1%
	Subtotal Ahorro (Individual + Empresas)	6.080	5.564	-8,5%
	<b>Total Riesgo y Ahorro (Individual + Empresas)</b>	<b>6.503</b>	<b>6.030</b>	<b>-7,3%</b>
RRGG	Seguros de Vida	25.901	29.071	12,2%
	Planes de Pensiones y EPSV	14.024	14.782	5,4%
	<b>Total Rec. Gest. de Clientes (Indiv. + Empresas)</b>	<b>39.924</b>	<b>43.852</b>	<b>9,8%</b>
Nº	Cientes individuales	2.943.572	3.143.015	6,8%
	<b>Resultado Neto Consolidado VidaCaixa Grupo</b>	<b>912</b>	<b>790</b>	<b>-13,4%</b>
	<b>Resultado Neto Recurrente de VidaCaixa Grupo</b>	<b>279</b>	<b>339</b>	<b>21,2%</b>

La información financiera del documento se reporta en base a las Normas Internacionales de Información Financiera.

### La aportación de VidaCaixa a la Obra Social de “la Caixa”

La contribución que VidaCaixa realiza al resultado de su accionista de control, CaixaBank, ha permitido colaborar de forma indirecta, a través de dividendos y comisiones, con la labor que lleva a cabo la Obra Social “la Caixa”, mediante el desarrollo de programas sociales, programas medioambientales y ciencia, programas culturales y programas de educación e investigación. En 2012, el presupuesto de la Obra Social “la Caixa” se mantuvo en los 500 millones de euros, a pesar de la coyuntura económica desfavorable.



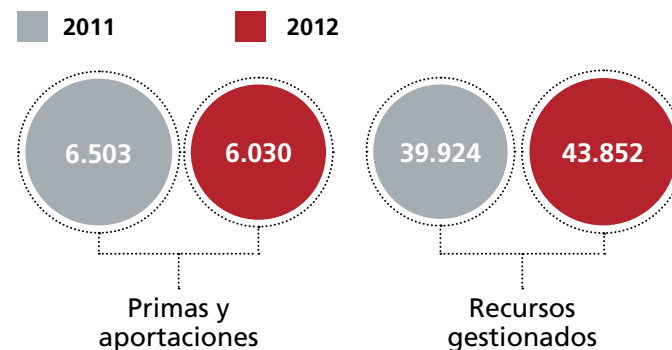


## Liderazgo e incremento de las cuotas de mercado

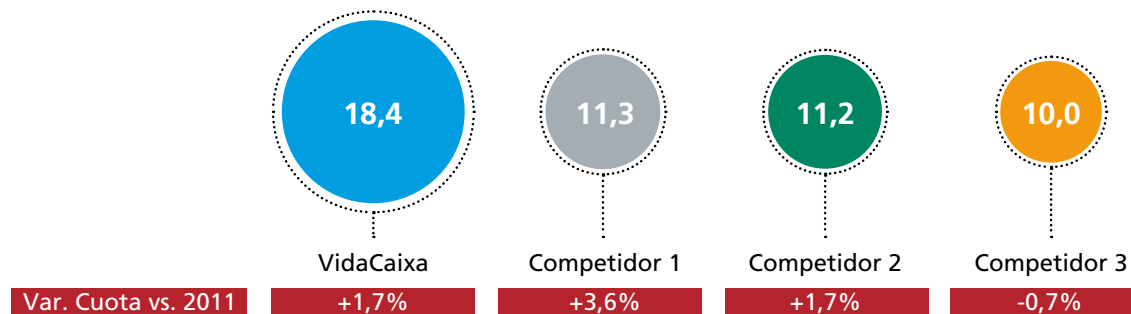
En 2012, VidaCaixa ha mantenido un año más su posición de liderazgo en el mercado de previsión social complementaria en España, que aglutina los seguros de vida y planes de pensiones, con una cuota de mercado del 18,4% y un crecimiento de 1,7 puntos porcentuales respecto al año anterior.

En cuanto al negocio de ahorro, VidaCaixa ha comercializado en 2012 un volumen de primas y aportaciones por valor de 6.030 millones de euros, de los cuales 4.562 corresponden a seguros de vida y 1.003 a planes de pensiones.

### Consolidación de la posición de liderazgo en el mercado (millones de euros)



### Ranking Previsión Social Complementaria (porcentaje)



Volumen de ahorro en seguros de vida y planes de pensiones.

Fuente: ICEA, INVERCO y elaboración propia.

En el negocio de vida-riesgo, VidaCaixa ha crecido un 10,1%, con un volumen de primas de 466 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento especialmente relevante, teniendo en cuenta el retroceso del mercado. Este incremento se ha debido fundamentalmente

al buen comportamiento del negocio de vida-riesgo individual, que ha crecido un 11,3%; también a la buena evolución del segmento de pymes y autónomos, que ha aumentado un 9,5%, y al aumento del 8,5% experimentado en los seguros colectivos.

### Evolución comparada con el mercado (porcentaje)

	Ramos	Ranking	Cuota de mercado 2012	Crecimiento VidaCaixa Grupo vs. Mercado
Primas	Vida-riesgo	1º	12,3	-3   11
	Vida-ahorro	1º	19,1	2   12
Recursos gestionados	Planes de pensiones	2º	16,5	4   6
	Previsión social complementaria	1º	18,4	3   13

Var. Mercado 12/11

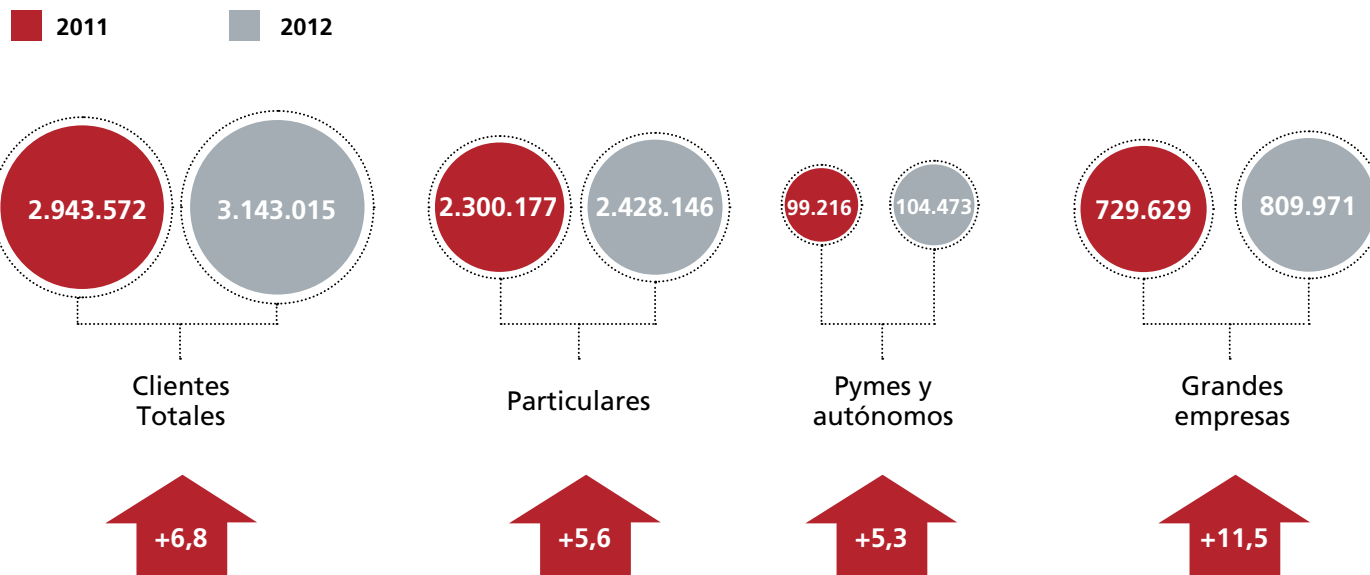
Var. VidaCaixa 12/11

Fuente: ICEA, INVERCO y elaboración propia.

Esta evolución positiva se ha traducido en un incremento en el número de clientes y partícipes hasta los 3,1 millones de clientes, un 6,8% más que en 2011,

a la vez que se ha experimentado un crecimiento en los tres colectivos de clientes.

### Fuerte crecimiento en la base de clientes (número de clientes)



## Evolución del colectivo de clientes particulares

El asesoramiento personalizado, basado en el conocimiento de las necesidades específicas de los diferentes segmentos de clientes particulares, ha permitido focalizar mejor la respuesta de VidaCaixa a través de una amplia oferta de productos de ahorro y previsión, acompañada de un excelente servicio.

En este sentido, la anticipación de las necesidades de previsión de los clientes, derivadas del cambio demográfico y del momento de la jubilación, y la potenciación de la acción comercial han permitido a VidaCaixa lograr importantes incrementos a nivel de penetración en el mercado de particulares.

### Seguros de vida-ahorro y planes de pensiones para clientes particulares

El volumen de recursos gestionados por VidaCaixa en seguros de vida-ahorro y planes de pensiones individuales ha alcanzado los 27.706 millones de euros, un 12,2% más que en 2011, a pesar de la desfavorable situación económica del país.

Entre los principales factores que han contribuido a este buen comportamiento, cabe destacar el dinamismo comercial de los profesionales de la red de

ventas y el diseño e introducción en el mercado de nuevos productos destinados al segmento de banca personal y banca privada.



En cuanto al volumen de primas y aportaciones de los seguros de vida-ahorro, se han alcanzado los 3.622 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 11,5% respecto al año 2011, debido a la caída del ahorro de las familias y el empeoramiento del mercado de trabajo y la persistencia de la crisis económica. El volumen total de ahorro gestionado ha sido de 19.906 millones de euros, un 15,8% más que en 2011. Cabe destacar el buen comportamiento de las rentas vitalicias, que han seguido captando ahorro de los clientes particulares y consolidándose como el producto con mayor volumen de ahorro de la cartera de VidaCaixa. Además de las rentas vitalicias, cabe destacar los planes de previsión asegurados (PPA),

que han experimentado en 2012 un incremento de un 44,7% respecto a 2011, hasta alcanzar los 927 millones de euros, mientras que el mercado aumentó un 28,1%. Respecto a las aportaciones a planes de pensiones individuales, han sufrido un decrecimiento respecto a 2011, en línea con lo que ha sucedido en el conjunto del mercado. Esta evolución se ha debido fundamentalmente al traspaso de las aportaciones a los PPA, que ya se inició en años anteriores. El volumen conjunto de las aportaciones a planes de pensiones y PPA –netas de los traspasos entre productos– se ha incrementado un 16,5% durante 2012, logrando alcanzar un total de 1.608 millones de euros y una cuota de mercado del 16,9%.

VidaCaixa es la entidad líder en planes de pensiones individuales y en planes de previsión asegurados, en términos de ahorro gestionado, con una cuota de mercado del 16,9%



### **Seguros de vida-riesgo para clientes particulares**

A pesar de la coyuntura económica y el estancamiento del mercado inmobiliario, VidaCaixa ha experimentado un crecimiento relevante del 11,3% en el negocio de vida-riesgo individual. Este favorable comportamiento se ha debido a la excelente evolución del seguro de vida tradicional, que ha compensado el menor desarrollo de los seguros vinculados a préstamos.

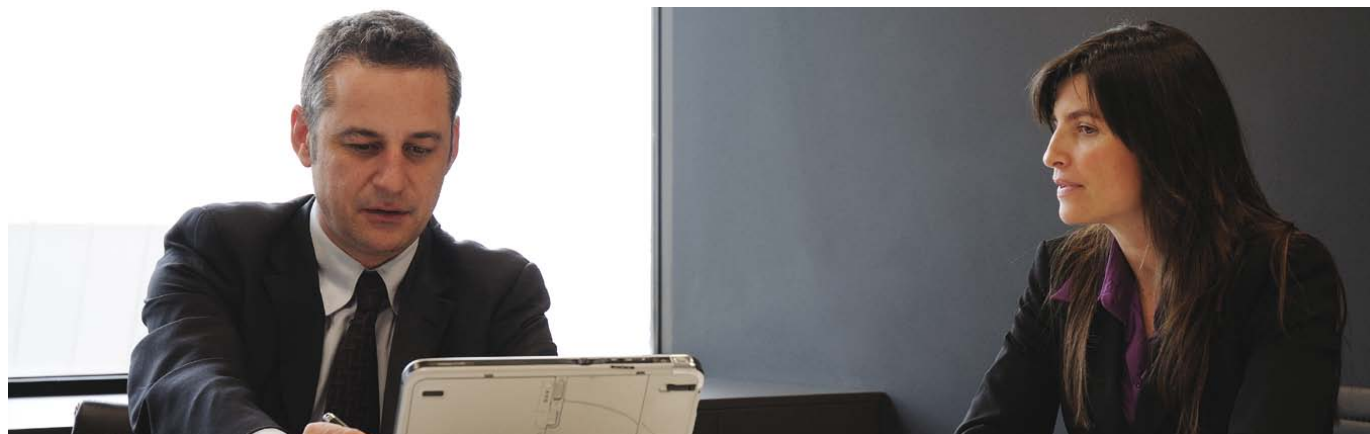
### **Seguros para pymes y autónomos**

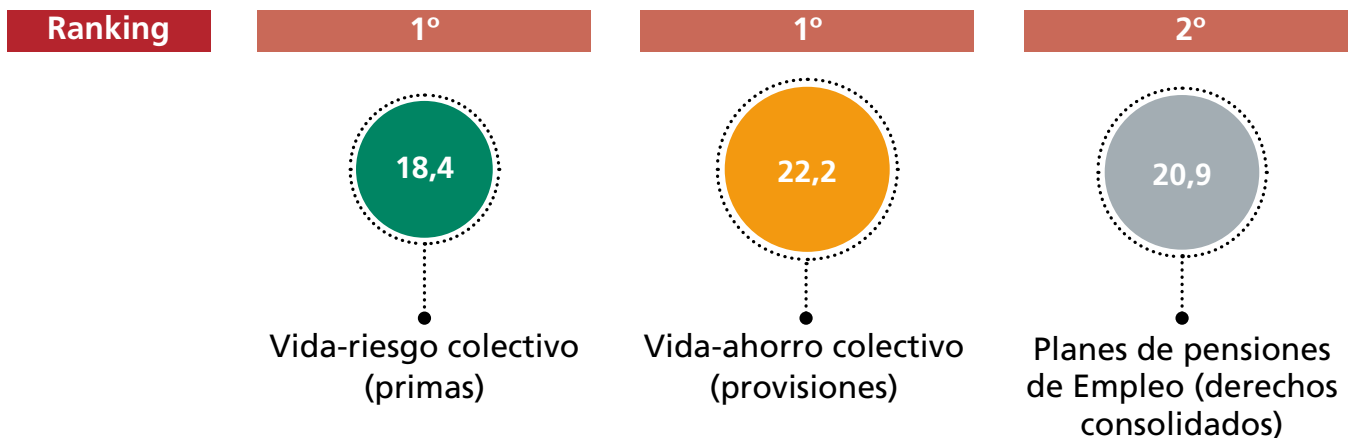
La apuesta de VidaCaixa, iniciada en años anteriores, por los colectivos de clientes de pymes y autónomos ha continuado vigente en 2012. La amplia oferta de productos formada por seguros de vida, coberturas de las obligaciones derivadas de los distintos convenios

laborales y los planes de pensiones constituye una de las principales palancas para el crecimiento logrado en este segmento. En 2012, la buena aceptación de estos productos ha permitido incrementar el volumen de primas un 9,5% más que en 2011, hasta los 29 millones de euros.

### **Seguros para empresas y colectivos**

VidaCaixa Previsión Social, líder del mercado de la previsión social complementaria empresarial de nuestro país, es la marca bajo la cual opera en el negocio de empresas, comercializando productos de vida-riesgo y vida-ahorro. En ambos negocios es la primera compañía del ranking en primas y en planes de pensiones ocupa el segundo lugar.



**Liderazgo en cuotas de mercado** (porcentaje)

Fuente: ICEA e INVERCO.

El volumen total de ahorro gestionado ha alcanzado los 16.165 millones de euros, un 6,1% más que en 2011, de los cuales 6.982 corresponden a planes de pensiones de empleo y asociado, con un incremento del 7,1% respecto a 2011, y 9.165 millones de euros a seguros de vida colectivos, con un aumento del 5,3% respecto al periodo anterior.

En el negocio de vida-ahorro, el volumen de primas que se han comercializado ha alcanzado los 940 millones de euros, un 69,6% más que el año pasado, compensando de esta manera la caída en planes de

pensiones, que ha sido de 322 millones de euros, un 53,6% menos que en 2011.

En el negocio de vida-riesgo y accidentes se ha alcanzado un volumen de primas de 209 millones de euros, un 8,6% más que en 2011.

Cabe destacar que esta buena evolución del negocio colectivo tiene una lectura más positiva, si se tiene en cuenta que el mercado de vida-riesgo de empresas ha caído un 7,7% y el mercado de vida-ahorro de empresas ha decrecido un 4,1%.



## Excelente comportamiento del negocio ordinario, crecimiento rentable y sostenible

En el año 2012, la buena marcha del negocio ha permitido lograr unos excelentes resultados económicos de 339 millones de euros.

una política de racionalización de costes ha permitido alcanzar un margen de explotación recurrente de 401 millones de euros, un 25,0% más.

El dinamismo comercial, además de una estricta gestión del riesgo y también de los márgenes, unido a

### Cuenta de pérdidas y ganancias (millones de euros)

	2011	2012	Var. 12/11
Margen técnico	332	386	16,3%
Ingresos financieros sobre RRPP	42	66	57,1%
<b>Margen de contribución</b>	<b>374</b>	<b>452</b>	<b>20,9%</b>
Gastos de explotación	-53	-51	-3,6%
<b>Margen de explotación</b>	<b>321</b>	<b>401</b>	<b>25,0%</b>
Puesta en equivalencia	61	52	-15,6%
Beneficios extraordinarios	815	653	-19,9%
<b>Beneficios antes de impuestos</b>	<b>1.197</b>	<b>1.106</b>	<b>-7,6%</b>
Impuestos	-285	-316	10,8%
<b>Beneficio neto</b>	<b>912</b>	<b>790</b>	<b>-13,4%</b>
<b>Beneficio neto recurrente</b>	<b>279</b>	<b>339</b>	<b>21,2%</b>

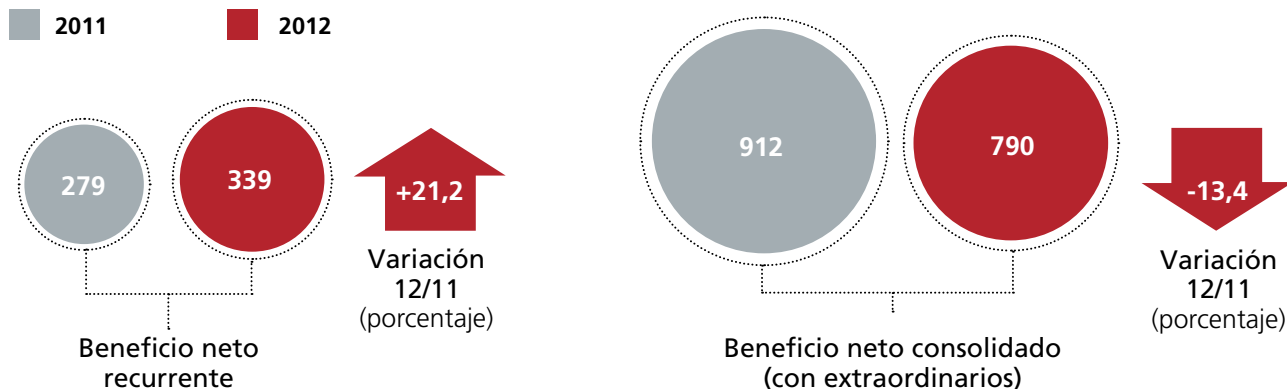
### Fuerte incremento del resultado recurrente

- 452 millones de euros de margen de contribución que impulsan un sólido crecimiento del resultado recurrente.
- Incremento de los recursos gestionados y mayor cartera de primas de riesgo, juntamente con la captura de oportunidades en gestión de las inversiones.
- Contención y reducción del gasto.

Al buen comportamiento del beneficio recurrente, hay que añadir la operación de reaseguro de la cartera de vida-riesgo con Berkshire Hathaway y la puesta en equivalencia de los resultados de SegurCaixa Adeslas, elevando de esta forma el beneficio neto del Grupo hasta los 790 millones de euros.

Esta excelente tendencia demuestra la capacidad de VidaCaixa para generar resultados año tras año y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y de negocio, reforzando la solvencia de la compañía y generando un gran capital reputacional y de confianza entre sus grupos de interés.

### Crecimiento rentable y sostenible del negocio (millones de euros)



## Principales ratios de gestión

Los buenos resultados económicos de VidaCaixa van acompañados de unos excelentes ratios de gestión.

### Gastos de explotación

Gracias a la estricta política de contención y racionalización presupuestaria, los gastos han descendido un 2%.

La política presupuestaria de VidaCaixa sigue marcada por el constante esfuerzo de reducción y racionalización de gastos, sin que la calidad del servicio al cliente se vea afectada.

(porcentaje)

■ 2011

■ 2012



### Ratio de eficiencia

El comportamiento de la ratio de eficiencia indica la buena salud de VidaCaixa, en la medida en que produce más pero utiliza menos recursos para ello.

Partiendo de una ratio baja se consigue mejorar respecto al año anterior.

(porcentaje)

■ 2011

■ 2012



### ROE (Return On Equity)

Si bien la ratio ha disminuido un 1,1% en 2012, se mide el beneficio recurrente sobre fondos propios, y, en este caso, el descenso de la ratio es debido a la ampliación de capital efectuada en este ejercicio.

(porcentaje)

■ 2011

■ 2012



## Margen de solvencia

VidaCaixa ha incrementado el margen de solvencia con el objetivo de reforzar su balance, lo cual es una muestra del compromiso de la compañía con su principal accionista y los clientes. El margen ha aumentado respecto al 2011 y se sitúa, 2,1 veces, por encima del mínimo legal exigido.

(porcentaje)

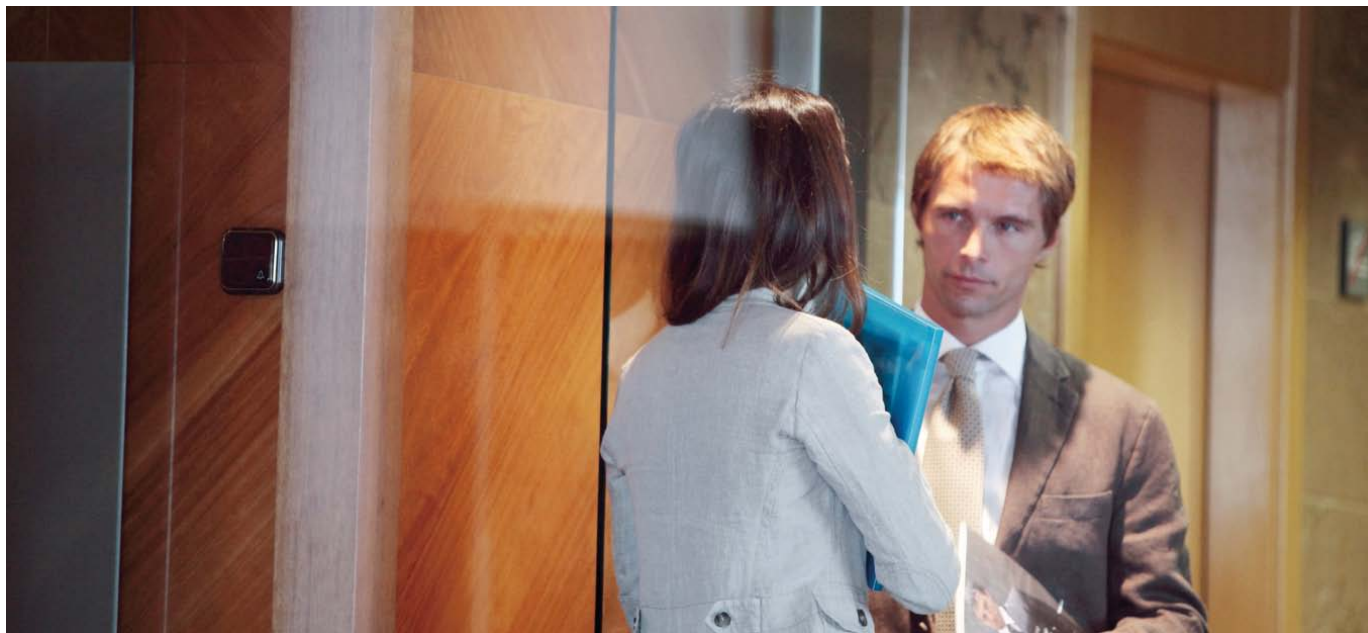
■ 2011

■ 2012

190

207

+17



6

Próximos Retos





Los retos se plantean cada año y se recoge su desempeño y grado de consecución en el cierre del mismo. En línea con lo expresado por los grupos de interés consultados, para el 2013, los retos planteados tienen un carácter más estratégico, ya que VidaCaixa trabaja para su consecución, más allá de comprometerse con una acción o propuesta concreta y determinada.

Los retos 2013, clasificados por los grupos de interés, recogen el compromiso de VidaCaixa con las necesidades de sus clientes, empleados, sociedad y medio ambiente.

Para consultar el cumplimiento de los retos 2012, [clicar aquí](#)



## Cientes

### Liderazgo en gestión sostenible de las inversiones, solvencia y control de riesgo

Asistir y participar en Spainsif para generar y difundir conocimiento sobre la Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Progresar y avanzar en el análisis para detectar inversiones en empresas que no responden a criterios ISR.

Avanzar en el control y la gestión del riesgo cumpliendo con las nuevas normativas (Solvencia II) y participando en estudios de impacto e iniciativas sectoriales voluntarias.

### Productos innovadores y sostenibles de aseguramiento y previsión

Adecuar los procesos para construir una propuesta de valor apropiada al segmento de pymes y autónomos.

Aprovechar las sinergias comerciales con los clientes de "la Caixa" para desarrollar una oferta financiero-aseguradora con pymes y autónomos.

Ofrecer nuevos productos de previsión y ahorro para la jubilación.

Alinear el servicio de seguros de empresa con los servicios actuales ofrecidos a planes de pensiones de empleo y productos individuales.

Desarrollar productos estructurados bajo chasis *Unit Linked*.

Desarrollar productos orientados a telemarketing.



### Seguridad y transparencia en la relación con los clientes

Finalizar la revisión de los contratos de prestación de servicios pendientes.

Mejorar los procesos de controles de suscripción vía telemática: teléfono y Línea Abierta, así como la finalización de contratos pendientes.

Analizar los procesos *online* que presentan mayor número de abandonos.

### Accesibilidad a los productos y servicios

Seguir mejorando la operativa de los productos.

Mejorar el servicio de Contact Center para los gestores y canales en base a sus necesidades.

Avanzar en el proyecto en curso que pretende poner a disposición de los asegurados de VidaCaixa Previsión Social el servicio de acceso a la tecnología Línea Abierta, web de "la Caixa".

Desarrollar un plan de acción comercial con el objetivo de doblar usuarios en las plataformas para *brokers* y tomadores de pólizas colectivas.

### Satisfacción de los clientes

Mantener y ampliar el actual sistema de encuestas y la mejora en la percepción de la calidad.

Mantener o mejorar la posición en los rankings de estudios externos.

Integrar la gestión de la cartera de seguros de vida de Banca Cívica.

## Empleados

### Compromiso con el empleo de calidad

Identificar y retener el talento y recursos necesarios para garantizar el proyecto de VidaCaixa.

Mantener, en el actual entorno de crisis económica, el reto del desarrollo paralelo y compensado del negocio y la plantilla.

### Selección, acogida, retención y satisfacción de los empleados

Consolidar el modelo de gestión de competencias y retención del talento.

Mantener la certificación EFR.

Consolidar el modelo de trabajo de Best Place to Work en el marco de "Nuestro Proyecto VidaCaixa".

### Formación y desarrollo profesional

Definición del Plan de Formación con base en el nuevo perímetro de actuación de la compañía.

Consolidar el Modelo de Gestión por competencias actitudinales.

### Diálogo, participación y comunicación

Lanzar la intranet al perímetro de VidaCaixa y AgenCaixa, como un nuevo canal de comunicación que garantice un nivel de información óptimo y eficiente del proceso de comunicación.

Mantener y adaptar el CMI/CMP a la nueva estructura organizativa, como herramienta de comunicación de la estrategia y alineamiento del esfuerzo y dedicación de las personas a los objetivos de la compañía.

---

**Mecanismos de compensación, ventajas y beneficios sociales**

Mantener el sistema de compensación total que incluye la retribución fija, variable y beneficios sociales.

---

**Compromiso con los derechos laborales**

Mantener la aplicación gradual del acuerdo laboral.  
Realizar actividades de PRL conforme a lo que se establece legalmente.  
Implantar el Plan de Igualdad.

---

**Cultura a favor de la Innovación**

Seguimiento de la implementación del Código Ético y del canal denuncias .  
Potenciar la intranet como espacio para la innovación y la participación.  
Realizar el Modelo de Eficiencia de forma que sea una palanca en la búsqueda y análisis de aquellas actividades que son susceptibles de optimizar y obtener una mejora en la ratio de eficiencia.

---

## Sociedad

---

### La función social de la actividad de aseguramiento y de previsión

Seguir investigando, con organizaciones universitarias referentes, temas relacionados con la previsión y el aseguramiento.

Continuar con la organización de los foros de comisiones de control y otras jornadas de formación.

---

### Presencia de la Compañía en la sociedad

Continuar con la potenciación de Return como instrumento para canalizar la participación de los empleados.

---

## Medio Ambiente

---

### Estrategia y gestión del impacto ambiental

Iniciar la definición de una política medioambiental aprobada por la dirección y transmitida a la plantilla.

Implementar la Responsabilidad Social Corporativa en la contratación de proveedores.

Impulsar las acciones de comunicación accesible a nivel interno para difundir buenas prácticas ambientales y facilitar información sobre los consumos.

---

## Índice de anexos

- 0.01** Cobertura y alcance, Diálogo con los grupos de interés y Materialidad
- 0.02** Tablas de indicadores GRI G3.1 y Pacto Mundial de Naciones Unidas
- 2.01** Historia de VidaCaixa
- 2.02** Datos de contacto de VidaCaixa
- 3.01** Principales sistemas de control y gestión de los riesgos identificados en VidaCaixa
- 4.01** Cuadro de mando integral
- 4.02** Formación
- 4.03** Un excelente lugar para trabajar en cifras
- 4.04** Programa Retorn. Qué hemos hecho en el 2012
- 4.05** Plazos medios de tramitación de los expedientes
- 4.06** Campañas para particulares 2012
- 4.07** Campaña para pymes y autónomos 2012
- 4.08** Encuestas realizadas por VidaCaixa Previsión Social
- 4.09** Barómetro ADECOSE 2012 y Willis Quality Index 2012
- 4.10** Llamadas recibidas en el Contact Center
- 4.11** Cartas al Director
- 4.12** Defensor del Cliente
- 4.13** Instituciones en las que VidaCaixa colabora de forma activa
- 4.14** Datos del Barómetro de Planes de Pensiones de Empleo 2012
- 6.01** Retos

## **Para más información**

### **General**

VidaCaixa Grupo

Juan Gris, 20-26. 08014, Barcelona

Teléfono: 93 227 87 00 / Fax: 93 298 90 05

Dirección en Internet: [www.vidacaixa.com](http://www.vidacaixa.com)

Si desea hacernos llegar algún comentario o realizar cualquier consulta sobre este Informe, ponemos a su disposición la siguiente dirección: [informeanual@vidacaixa.com](mailto:informeanual@vidacaixa.com)