





# Sumario

---

## 03 Un año excepcional para VidaCaixa

## 04 Carta del Presidente

## 05 VidaCaixa, la mayor compañía de seguros del país

CaixaBank

Una historia centenaria

## 08 Entorno económico, aprovechando las oportunidades para el crecimiento

## 09 Gestión responsable basada en los valores corporativos, la ética y la transparencia

Gobierno corporativo

Avances en transparencia

Riesgo y solvencia

Inversión responsable

VidaCaixa, mejor gestora de fondos de pensiones de España

## 14 Un gran equipo implicado, con capacidad de respuesta y orientado al cliente

Innovida

## 16 Soluciones responsables para la vida y el ahorro

A Medida

Compromiso y excelencia en la gestión del ahorro a largo plazo

Canales de relación con el cliente

## 18 Calidad centrada en ofrecer la mejor experiencia al cliente

Excelencia operacional

Un servicio excelente

## 20 Resultados excelentes, con rentabilidades superiores al mercado para nuestros clientes

VidaCaixa consolida su posición de liderazgo

Primeros en recursos, primas y aportaciones

Vida-ahorro

Líderes en planes de pensiones

Vida-riesgo

Gestión activa y discrecional

## 26 Generación de valor, optimizando el impacto social y ambiental

Barómetro de VidaCaixa

X Foro de Comisiones de Control

Gestión ambiental

Obra Social "la Caixa"

## 30 Anexos

# Un año excepcional para VidaCaixa

LÍDERES EN RECURSOS GESTIONADOS

**75.221,8** MM€  
+10,8% respecto a 2016

LÍDERES EN SEGUROS DE VIDA

**9.646** MM€ PRIMAS  
32,8% del total de primas

LÍDERES EN PRESTACIONES ABONADAS

**3.945** MM€  
+3,5% respecto a 2016

LÍDERES EN PLANES DE PENSIONES

**26.133** MM€  
23,5% cuota de mercado

## RESULTADOS

**634** MM€  
BENEFICIO NETO  
+28,8% respecto a 2016

**+4,7** MM  
DE CLIENTES  
+3,6% respecto a 2016

**11.526,3** MM€  
PRIMAS Y APORTACIONES  
+4,1% respecto a 2016

## RESPONSABILIDAD Y EXCELENCIA

- **Calificación A** en el Summary Assessment Report de los PRI
- **Premio Allfunds Bank** a la mejor gestora de planes de pensiones en España 2017
- El ratio de capital en términos de **Solvencia II** es del 142% sobre el capital requerido.

## EMPLEADOS

**+500** PERSONAS EN PLANTILLA  
55,5% mujeres



## Carta del Presidente

---



**Gonzalo Gortázar**  
Presidente de VidaCaixa

El balance del ejercicio 2017 es excelente tanto en lo referido a crecimiento como a resultados.

VidaCaixa se consolida como la primera aseguradora del país, con un crecimiento en recursos gestionados del 10,8%, hasta los 75.221 millones de euros. El volumen de primas y aportaciones ha aumentado un 4,1%, hasta los 11.526 millones de euros, lo que se ha traducido en sustanciales incrementos de cuota de mercado que alcanzan a final de año niveles muy relevantes, en concreto del 32,8% en seguros de vida y el 23,5% en planes de pensiones.

El crecimiento se ha reflejado también de manera importante en la cuenta de resultados: en 2017 hemos logrado un beneficio neto consolidado de 634 millones de euros, que representa un 28,8% de crecimiento sobre el año anterior.

Tenemos la satisfacción de poder decir que a cierre de diciembre estábamos dando servicio a 4,7 millones de clientes, a los que ofrecemos a través de diferentes canales una gama de productos amplia, competitiva e innovadora.

Nuestra voluntad es la de seguir creciendo, tanto en España como en Portugal, donde ahora también estamos presentes tras la reciente adquisición de BPI

Vida. Nuestros empleados y canales de distribución son esenciales para este propósito. Somos muy conscientes de que tanto la calidad de nuestros productos y servicios como nuestra capacidad de adaptación son claves para realizar adecuadamente la necesaria labor de comercialización y de asesoramiento financiero y asegurador.

En 2017, hemos continuado invirtiendo en mejorar procesos y en dotar de herramientas ágiles de contratación y seguimiento tanto a gestores como a clientes. Una decidida apuesta por la digitalización, cuyos resultados empiezan ya a ser visibles, por ejemplo, en el crecimiento que muestran las aportaciones a planes de pensiones a través de estos canales, las cuales se han triplicado desde 2015.

Avanzamos en todas las líneas de nuestro Plan Estratégico 2015-2018 y mantenemos firme nuestro principal objetivo: contribuir al bienestar de nuestros clientes y aportar soluciones para proteger su calidad de vida durante la jubilación.

El futuro nos plantea retos que, estoy seguro, sabremos convertir en oportunidades si seguimos aportando nuevas soluciones, manteniendo como prioridad el servicio al cliente y actuando bajo principios de gestión responsable y sostenible, valores que forman parte de la tradición de nuestro grupo. ■



# VidaCaixa, la mayor compañía de seguros del país

VidaCaixa, filial aseguradora de CaixaBank, centra su actividad en el negocio de vida y planes de pensiones, cuenta con la totalidad del capital social de BPI Vida e Pensões y participa como accionista de referencia de SegurCaixa Adeslas, que realiza su actividad en el mercado de no vida, con un 49,9% del capital. Su modelo de negocio, centrado en sus valores corporativos (calidad,

confianza y compromiso social), pone el foco en el asesoramiento experto a sus clientes. Para ello, VidaCaixa ofrece una amplia oferta de soluciones especializadas en seguros de vida y planes de pensiones, dando respuesta a las necesidades de sus clientes particulares, pymes y autónomos y grandes empresas, así como a clientes de banca *premier* y privada de CaixaBank ■

## ESTRUCTURA ACCIONARIAL



Existe un 0,08% de accionistas minoritarios en SCA.

## ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE NEGOCIO DE VIDACAIXA

- Gestión eficiente y estricta del riesgo y la solvencia.
- Inversiones basadas en los Principios de Inversión Responsable (PRI).
- Innovación en productos de ahorro y previsión.
- Omnicanalidad.
- Focalización en el asesoramiento del cliente.
- Firme apuesta por la calidad de servicio.
- Excelencia en tecnología, automatización y eficiencia.
- Desarrollo y liderazgo de los profesionales.

## CaixaBank, referente en banca minorista en el conjunto de España y Portugal

CaixaBank, accionista único de VidaCaixa, se ha consolidado este año 2017 como referente en banca minorista en el conjunto de España y Portugal tras la adquisición del banco portugués BPI, con un total de 15,7 millones de clientes, y ha sido el banco de referencia para casi el 27% de la población española. Este liderazgo también se extiende al ámbito digital, puesto que el 55% de los clientes son digitales. CaixaBank guía su actuación de acuerdo al Plan Estratégico 2015-2018, que tiene como objetivo reforzar el liderazgo en el mercado español y ser reconocido por su calidad, solidez financiera, capacidad innovadora y un modelo de hacer banca socialmente responsable. Para el 2018, último año del Plan, la Entidad seguirá potenciando la diversificación de ingresos, el mantenimiento de elevados niveles de solvencia, así como la consolidación del liderazgo digital y del impulso a la formación de la plantilla.

El año 2017 destaca por el mayor resultado anual conseguido, con 1.684 millones de euros de beneficio atribuido al Grupo, un 60,9% más respecto a 2016. Por otro lado, cabe resaltar el aumento un año más de las cuotas de mercado en los principales productos, con el 26,3% en nóminas, el 26,4% en seguros de ahorro y el 23,5% en planes de pensiones.

CaixaBank se caracteriza por un firme compromiso social, con la contribución a la solución de los retos sociales más urgentes e impulsando la inclusión financiera. Para ello dispone de una alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa" y cuenta con MicroBank, el banco social participado íntegramente por CaixaBank y principal institución de microfinanzas de Europa. Desde su creación en 2007, se han creado 180.000 puestos de trabajo gracias a su actuación. Destaca también la Asociación de Voluntarios "la Caixa", con más de 5.500 empleados en activo ■

### PRINCIPALES PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

**Mejor Banco del año en España**

*Euromoney*

**Mejor Banco Digital en Europa Occidental**

*Global Finance*

**BPI, Banco con mayor satisfacción del cliente en Portugal**

*ECSI*

CAIXABANK ES EL BANCO PRINCIPAL PARA MÁS DE 1 DE CADA 4 CLIENTES PARTICULARES DEL PAÍS

**Mayor red comercial**  
del país, con

**4.874**  
oficinas

**9.427**  
cajeros.



**1.684** MM€

de **beneficio atribuido** al Grupo (+60,9 vs. 2016).



**55%**

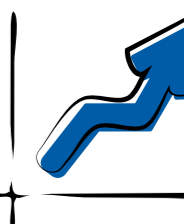
de los clientes son **digitales**.

**383.186** MM€  
de **activo total**.



**11,7%**

**CET 1 fully loaded**, superior a la media del sector.



**Sostenibilidad:**

Presente en los principales índices (DJSI, FTSE4Good, CDP A-List).



**ENLACE**  
**CaixaBank**

**MÁS INFORMACIÓN**  
**Obra Social "la Caixa"**



## Una historia centenaria: precursores en previsión social

- 1904 ⊙ Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros
  - 1905 ★ Primera libreta de pensiones en España
  - 1915 ★ Primer homenaje a la vejez
  - 1992 ⊙ CaiFor (acuerdo accionario con Fortis)
  - 2003 + Swiss Life
  - 2004 + Santander Previsión y Génesis
  - 2007 + Acciones del Grupo asegurador a Fortis
  - 2008 + Fondos de Pensiones de Morgan Stanley
  - 2009 ⊙ SegurCaixa Holding
    - ★ Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
    - ★ Adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI), 1ª entidad española del sector
    - ★ Reconocimiento EFR
  - 2010 ⊙ VidaCaixa Grupo
    - + Adeslas
    - + Negocio asegurador de Caixa Girona y Bankpyme
  - 2011 ★ Mutua Madrileña adquiere el 50% de SegurCaixa Adeslas
  - 2012 + Negocio asegurador de Banca Cívica
  - 2013 + Negocio asegurador de Banco de Valencia
  - 2014 ⊙ Caixafu[Tu]ro
- 2015 ★ VidaCaixa, mayor compañía de seguros del país
  - 2016 ★ VidaCaixa consolida su liderazgo
    - + Barclays Vida y Pensiones
  - 2017 + BPI Vida e Pensões

Liderazgo en seguros de vida y planes de pensiones

### Leyenda

- ⊙ Creación/Nacimiento
- ★ Hito
- + Adquisición/Integración



Imagen histórica de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros

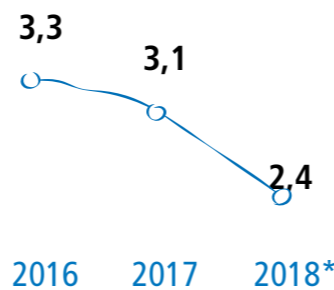
# Entorno económico, aprovechando las oportunidades para el crecimiento



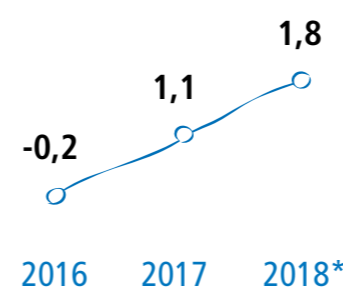
Los principales indicadores confirman el ciclo expansivo: crecimiento de la economía española superior a la media de la Eurozona, recuperación del empleo, tendencia ascendente de la inflación y crecimiento del consumo en los hogares. Los principales índices bursátiles europeos han proporcionado rentabilidades muy elevadas y el mercado de deuda se ha mantenido en línea con 2016.

El sector asegurador ha mantenido un comportamiento estable: Vida experimenta un leve retroceso en primas, mientras que No Vida crece ligeramente. El patrimonio acumulado en planes de pensiones sigue creciendo de forma sostenida. Planes y seguros de ahorro siguen creciendo, junto con fondos de inversión, como principales productos financieros para la captación de ahorro finalista ■

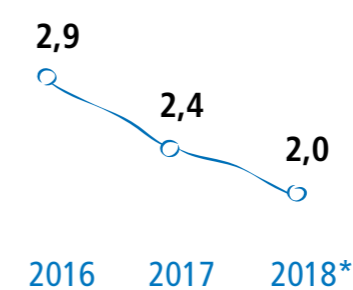
**PIB**  
(% CRECIMIENTO ANUAL)



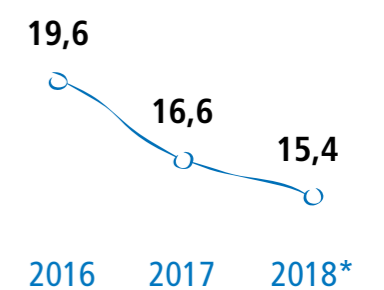
**INFLACIÓN**  
(%)



**CONSUMO HOGARES**  
(% CRECIMIENTO ANUAL)



**TASA DE PARO**  
(%)



**MÁS INFORMACIÓN**

**Evolución de los principales indicadores económicos y sectoriales**

\*previsión



# Gestión responsable basada en los valores corporativos, la ética y la transparencia

## Gobierno corporativo, alineando el comportamiento responsable con los valores

VidaCaixa se rige por sus valores corporativos de confianza, calidad y compromiso social, en línea con los de CaixaBank, y promueve entre todos sus empleados principios de actuación responsable basados en la transparencia, el buen gobierno y el cumplimiento de la ley.

Para garantizar el buen gobierno, el Consejo de Administración de VidaCaixa tiene la misión de dirigir, gestionar y representar a la Compañía.

En 2017 VidaCaixa ha revisado sus valores, el código ético y sus principios de actuación. Además, ha automatizado su canal ético para reforzar el modelo de prevención de delitos y fortalecer la cultura de cumplimiento normativo ■

### MÁS INFORMACIÓN

**Comité de Auditoría y Control**

**Comité de Nombramientos y Retribuciones**

**Comité de Dirección**

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE VIDACAIXA

#### PRESIDENTE

Gonzalo Gortázar Rotaèche

#### VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - CONSEJERO DELEGADO

Tomás Muniesa Arantegui

#### VICEPRESIDENTE

Jorge Mercader Miró

#### CONSEJEROS

Víctor Manuel Allende Fernández

Natividad Pilar Capella Pifarré

Josep Delfí Guàrdia Canela

Jordi Deulofeu Xicoira<sup>1</sup>

Jaime Gil Aluja

Javier Ibarz Alegría

José María Leal Villalba

Juan Rosell Lastortras

Miquel Valls Maseda

José Vilarasau Salat

#### SECRETARIO NO CONSEJERO

Óscar Figueres Fortuna<sup>2</sup>

<sup>1</sup> En fecha 13 de junio de 2017 se nombró a D. Jordi Deulofeu Xicoira en sustitución de D. Antonio López López.

<sup>2</sup> En fecha 20 de diciembre de 2017 se nombró a D. Óscar Figueres Fortuna como Secretario no Consejero del Consejo de Administración de VidaCaixa.



## Avances en transparencia, mejorando la información y adecuación de productos

Con el fin de garantizar la máxima transparencia y seguridad a sus clientes, VidaCaixa se adapta a la normativa de los PRIIP y, desde el 1 de enero de 2018, entrega a sus clientes la información precontractual fundamental (KID) para ayudar a la comprensión de las características del producto (en concreto, de aquellos seguros cuyo valor de rescate está en función de la inversión vinculada) y poder compararlo con otras alternativas de inversión. En la comercialización de la mayoría de estos productos, en línea con la normativa MIFID I y II y la Directiva de Distribución de Seguros, VidaCaixa ha implementado también la metodología de evaluación de la adecuación del producto al cliente.

Asimismo, VidaCaixa ha finalizado la evaluación de riesgos penales y ha comprobado la eficacia de los controles existentes en la Compañía. Además, la Entidad se ha adherido a la Política de Compliance Penal del Grupo y se ha aprobado la Norma de Prevención y Respuesta ante Delitos ■

VidaCaixa se ha adherido a la Política de Compliance Penal del Grupo y se ha aprobado la Norma de Prevención y Respuesta ante Delitos





## Riesgo y solvencia, factores clave en la generación de valor a largo plazo

VidaCaixa ha continuado avanzando en el seguimiento de su propio marco de tolerancia y apetito al riesgo y en su integración en la gestión y en la toma de decisiones del negocio.

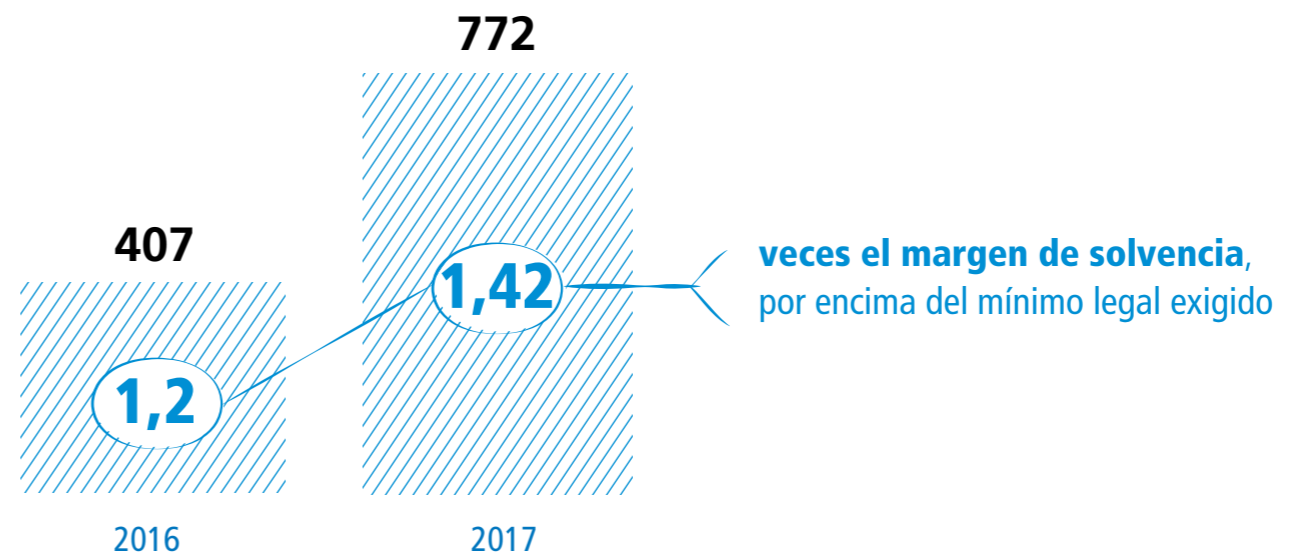
En 2017, los principales avances han sido:

- El establecimiento de nuevos indicadores que permiten identificar posibles riesgos en el cumplimiento de los límites establecidos en las políticas del Consejo de Administración.
- La presentación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del primer *reporting* anual de QRT, el nuevo informe de supervisión, estadístico y contable, establecido a nivel europeo.
- La publicación del primer Informe de Situación Financiera y Solvencia (ISFS).
- La participación activa en los diversos grupos de trabajo de Unespa.
- La participación en los Stress Test y otros estudios a nivel europeo, bajo el liderazgo de EIOPA, consolidando aún más la solvencia y solidez de VidaCaixa ■



### MARGEN DE SOLVENCIA

CAPITAL EXCEDENTE  
(MM €)



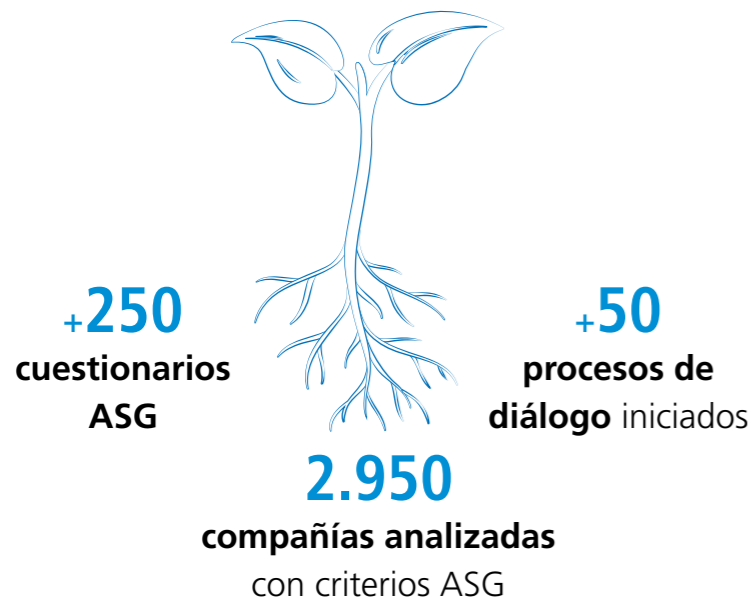
#### ENLACE

Informe sobre Situación Financiera y Solvencia (ISFS)

## Inversión responsable, la sostenibilidad como estrategia

Los activos bajo gestión en VidaCaixa se rigen por criterios de inversión responsable en relación al medio ambiente, a la sociedad y al buen gobierno corporativo. Parte de este compromiso fue la adhesión de la Entidad a los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, el mayor proyecto mundial de impulso a la gestión responsable de las inversiones. VidaCaixa fue la primera entidad en España adherida globalmente a esta iniciativa como aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones en 2009. ■

**100%** DE LA CARTERA SE ANALIZA  
BAJO CRITERIOS ASG



### ENLACE

VidaCaixa se suma a la iniciativa internacional que pide al G20 mantener la lucha contra el cambio climático

LOS AVANCES Y MEJORAS EN 2017 SE HAN CENTRADO EN 3 PILARES:

### ANÁLISIS

- Mejoras en la monitorización a tiempo real de las inversiones en base a criterios objetivos de inversión socialmente responsable.
- Nuevo proceso de *reporting* especializado que aporta mayor profundidad al análisis.

### FORMACIÓN Y CONCIENCIACIÓN

- Ampliación del conocimiento global de la Compañía en materia ISR mediante sesiones formativas internas a los empleados, con mayor especialización a la Dirección de Negocios de Empresas.
- Implicación activa en iniciativas de concienciación social impulsadas por Naciones Unidas: petición formal al G20 para velar por el cumplimiento del acuerdo climático de París (COP 21).

### EVALUACIÓN

- Calificación A en el Summary Assessment Report de PRI.





## VidaCaixa, mejor gestora de fondos de pensiones de España

### VidaCaixa

**2008** Mejor gestora de planes de renta fija  
*Allfunds Bank y Expansión*

**2009** Mejor gestora de planes de pensiones  
**2010** de renta fija y renta mixta  
*Expansión e Interactive Data*

**2017** Mejor gestora de fondos de pensiones  
*Allfunds Bank y Expansión*



#### ENLACE

**VidaCaixa recibe el premio a la mejor gestora de pensiones de España**

### Pensions Caixa 30

**2008 2011 2012 2013 2014 2016**

Mejor fondo de pensiones español  
*Revista IPE*

### PlanCaixa 10 Seguridad

**2008** Mejor plan de renta fija mixta  
*Expansión*

### PPI Deleg.

**2008** Mejor plan de pensiones de renta fija mixta  
*Expansión*

### PlanCaixa Ambición

**2010** Mejor plan de pensiones de renta fija  
*Expansión*

**2011** Mejor plan de pensiones de renta fija  
*Morningstar y El Economista*

### PlanCaixa Activo Variable

**2013** Mejor plan de renta variable global  
*Morningstar*

### PlanCaixa Selección

**2013** Mejor fondo de pensiones de renta variable Europa  
*Allfunds Bank Investment Research*

**2014** Finalista en renta variable Europa  
*Expansión*

### PlanCaixa Activo Oportunidad

**2014** Mejor plan de multiactivo agresivo

**2015** *Allfunds Bank y Expansión*

### PlanCaixa 10 Ahorro

**2014** Finalista en renta fija global  
*Expansión*

**2015** Mejor plan de pensiones de renta fija euro  
*Morningstar*

### PlanCaixa Bolsa Internacional

**2014** Mejor fondo de pensiones de renta variable global  
*Allfunds Bank Investment Research*

**2017** Finalista en fondo de pensiones de renta variable global  
*Allfunds Bank y Expansión*

### PlanCaixa Ambición Global

**2015** Mejor plan de pensiones mixto moderado  
*Morningstar*

### PlanCaixa Oportunidad

**2015** Mejor plan de pensiones mixto agresivo  
*Morningstar*

### PlanCaixa Futuro 170

**2017** Mejor fondo de pensiones de renta fija  
*Expansión*

### Pensions Caixa 21

**2017** Mejor fondo de pensiones de empleo español  
*Revista IPE*

### Pensions Caixa 128

**2017** Mejor fondo de pensiones de renta fija global  
*Allfunds Bank y Expansión*

# Un gran equipo implicado, con capacidad de respuesta y orientado al cliente

A lo largo de 2017, VidaCaixa ha puesto en marcha #VidaCaixa\_Contigo, el nuevo Plan Director de Personas, cuyo fin es crear una nueva cultura que motive a la organización a trabajar de forma más ágil, más innovadora y más transversal ■

## “ME IMPLICO CON MI EQUIPO”

- 100%** de los *managers* valorados
- 87%** de participación en el estudio de clima laboral
- 30** horas de formación VIDD (VidaCaixa y el Desarrollo Directivo)

## “IMPULSO LA IDEACIÓN Y EL CAMBIO”

- 48** nuevas incorporaciones
- 51.000** horas de formación
- +80** participantes en Innovida
- 35** participantes en los programas de formación en innovación

### MÁS INFORMACIÓN

**Perfil de nuestras personas**  
**Actividades de #VidaCaixa\_Contigo**  
**Formación**

## “TRABAJO DE FORMA ÁGIL”

- +20%** de la plantilla acogida a las medidas de flexibilidad y movilidad
- 7** sesiones de formación impartidas

## “AYUDO A CONSTRUIR”

- 247** participantes en módulos estratégicos
- 70** embajadores de la cultura VidaCaixa
- Nueva **Intranet**

## “PIENSO SIEMPRE EN EL CLIENTE”

- +50** empleados de VidaCaixa han visitado las oficinas de CaixaBank
- 127** personas realizando escuchas en el Contact Center y **160** horas de escucha



## Innovida, impulsando la innovación desde las personas

INNOVIDA promueve la innovación en VidaCaixa a través de tres grandes líneas: Formación y Cultura, Creatividad y Disrupción e Inspiración y Divulgación. De cada una parten diferentes acciones que tiene un objetivo común: potenciar el talento de la Compañía para crear soluciones que generen experiencias memorables a los clientes ■

Durante el 2017 se generaron **19 nuevas ideas** de negocio en los Programas de Innovación

Un **6,7%** de las personas de VidaCaixa están dentro del Plan Formativo en Innovación

El **57,7%** de la plantilla ha acudido a los eventos de inspiración

El **23,5%** de VidaCaixa están suscritos a *Newsletter Innovida*

### ENLACE

**El valor de intentar algo nuevo**

**Todo lo que hay que saber de innovación, por Ferran Adrià**

### FORMACIÓN Y CULTURA

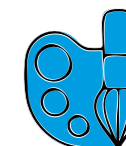


- Plan formativo en innovación impartido por reconocidos expertos que capacitan en tendencias, creatividad, *design thinking*, prototipado y *pitch*.
- Champions de innovación: los líderes de la transformación.
- Servicios en innovación: actividades de impulso de la innovación a disposición de todas las áreas.



Masterclass de Ferran Adrià durante el Día de la Innovación.

### CREATIVIDAD Y DISRUPCIÓN



- Innovida Idea 2017: la resolución de un reto de negocio con la participación de personas de VidaCaixa.
- Innovida Open 2017: innovación abierta en colaboración con universidades punteras para crear nuevas soluciones de negocio.
- Día de la Innovación 2017: gran evento anual con la presentación de las mejores ideas de Innovida Idea e Innovida Open y con la participación de Ferran Adrià.
- Imagine Express 2017: los ganadores de Innovida Idea 2016 participan en este programa disruptivo de innovación de cuatro días.

### INSPIRACIÓN Y DIVULGACIÓN



- Innovida Inspira: el programa de cultura de innovación que acerca a VidaCaixa las tecnologías y tendencias emergentes a través de eventos abiertos a todas las personas de VidaCaixa.
- *Newsletter Innovida*, escrita y dirigida por las personas de la Compañía.

**innovida**

# Soluciones responsables para la vida y el ahorro

## A Medida: el nuevo modelo de asesoramiento para banca *premier*

Fruto de la estrategia conjunta entre CaixaBank y VidaCaixa, se ha lanzado *A Medida*, el nuevo modelo de asesoramiento para clientes de banca *premier*. A partir del análisis de las necesidades de los clientes, se ofrece de forma individualizada una estrategia basada en productos de ahorro que dan respuesta a sus necesidades en cada momento de su vida.

Además, VidaCaixa ha seguido innovando en soluciones de ahorro. Selección Futuro es una completa gama de productos que se adapta a las condiciones del entorno económico y cubre los objetivos de acumulación, previsión y disposición ■

## Compromiso y excelencia en la gestión del ahorro a largo plazo

VidaCaixa siempre aspira a la excelencia en la gestión vinculada a su cartera de productos. Para ello, se ha creado “VidaCaixa Gestión inversiones”, un espacio digital pensado para facilitar la labor de los gestores de CaixaBank, a quienes apoya en su labor de ofrecer el mejor asesoramiento a los clientes en productos de inversión.

Este espacio agrupa todos los informes de seguimiento mensual, tanto de producto como de mercado, y de los productos gestionados, como los planes de pensiones, PIAS o Rentas Vitalicias con cartera gestionada.

En diciembre de 2017 se incorporó el Comparador de Planes, que permite obtener un informe comparativo del plan de la competencia y el plan equivalente de nuestra oferta ■

VidaCaixa Gestión inversiones ha tenido una valoración muy positiva, con más de 35.000 visitas en siete meses

**MÁS INFORMACIÓN**  
**Selección Futuro**





## Canales de relación con el cliente: diálogo y accesibilidad permanentes

VidaCaixa pone a disposición de sus clientes todo un ecosistema de canales de contacto e información para que el diálogo y la relación comercial con los clientes sean lo más accesibles y próximos posible.

El cliente puede elegir entre los Encuentros CaixaFu[tu]ro o las redes sociales y el blog de VidaCaixa, que facilitan información y permiten consultar a los expertos de la Compañía. Además de la red de oficinas, el cliente también dispone del Contact Center, los canales operacionales como Línea Abierta y las herramientas de simulación para la jubilación, que están disponibles en la web de CaixaBank ■

**+1 millón** de visitas en el blog

**+55.000** seguidores en redes sociales

**+128.000** visitas al artículo más leído en el Blog de VidaCaixa

### MÁS INFORMACIÓN

#### Canales de diálogo

Productos y acciones disponibles a través de Línea Abierta CaixaBank en 2017



# Calidad centrada en ofrecer la mejor experiencia al cliente

## Excelencia operacional, buscando la diferencia en la relación con el cliente

VidaCaixa ha continuado con su apuesta por la mejora de la eficiencia en los procesos para lograr la máxima satisfacción de los clientes.

- Desde marzo, los seguros de ahorro de Barclays Vida y Pensiones están integrados en los procesos de VidaCaixa, garantizando de esta manera la calidad en el servicio al cliente y la máxima excelencia en la gestión.
- Se ha agilizado el proceso de localización de beneficiarios y liquidación de prestaciones de seguros en oficinas de CaixaBank, abonándose más de 420.000 euros.
- Se han mejorado los procesos de movilizaciones de PIAS y SIALP, optimizando el tiempo de respuesta para los clientes.
- Se han incorporado nuevas funcionalidades en las aplicaciones de los productos de protección, facilitando la tarea de las oficinas en su relación con los clientes.
- Se ha simplificado el *portfolio* de planes de pensiones, facilitando la oferta comercial a los clientes.
- Desde el Contact Center, se han gestionado más de 342.000 contactos, principalmente de oficinas de CaixaBank. De esos contactos, 23.000 corresponden a los teléfonos de VidaCaixa Previsión Social y 25.300 son respuestas a consultas escritas ■





## Un servicio excelente para mejorar la experiencia del cliente y la relación con la red

A lo largo de 2017, VidaCaixa ha focalizado sus esfuerzos en mejorar la experiencia del cliente a través de acciones e iniciativas tanto para el segmento de particulares como el de empresa.

Además, a través del programa Stage, que permite a las personas de VidaCaixa conocer el funcionamiento de las oficinas de Retail y Centros de Empresa, nos acerca a la realidad comercial en oficinas y a las necesidades reales de los clientes, y nos permite detectar nuevas oportunidades de mejora.

Por último, a través de los Talleres de Escucha de Cliente, las personas de VidaCaixa se han informado y formado sobre las métricas e indicadores que se utilizan para medir la satisfacción de los clientes y han conocido de forma directa su opinión y expectativas ■

### RESULTADO DE LOS ESTUDIOS A CLIENTES Y CANALES

SATISFACCIÓN DE CENTROS MÉDICOS



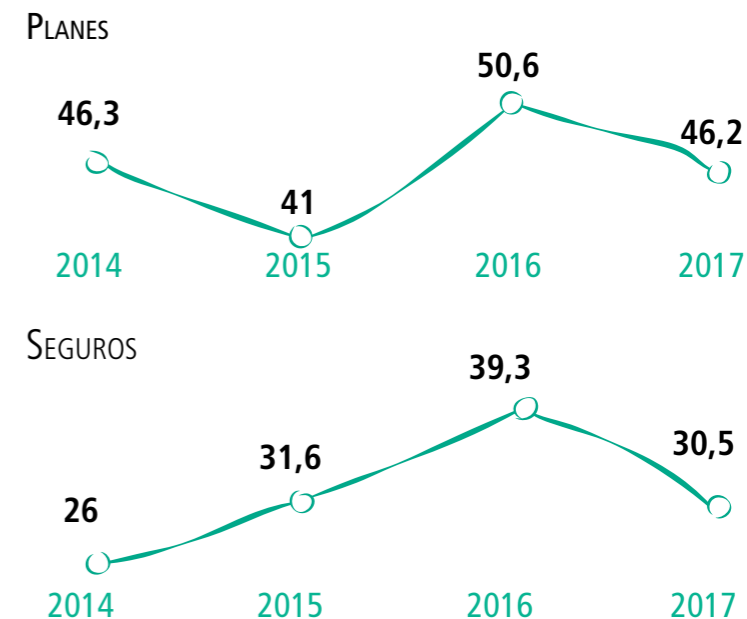
TELESELECCIÓN



NPS<sup>1</sup> CLIENTES PARTICULARES (%)




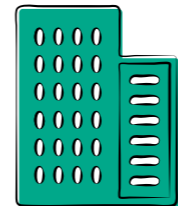


NPS<sup>1</sup> CLIENTES COLECTIVOS (%)



<sup>1</sup> Net Promoting Score. Resultado de restar el % de detractores (con valoración de 0 a 6) del % de promotores (con valoración de 9 a 10).

VidaCaixa mantiene la certificación bajo el referencial ISO 9001, validado por una entidad externa y cuyo alcance es la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo

### RESULTADO DEL PROGRAMA STAGE DE EMPLEADOS DE VIDACAIXA EN LAS OFICINAS DE CAIXABANK

<p><b>56</b> empleados participantes</p> 	<p><b>2</b> días en oficinas</p> 	<p><b>79</b> mejoras identificadas</p> 	<p><b>9,0</b> de satisfacción</p> 
--	--	--	---

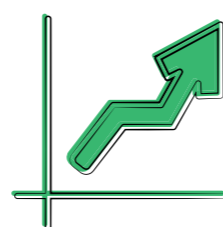


## Resultados excelentes, con rentabilidades superiores al mercado para nuestros clientes

### VidaCaixa consolida su posición de liderazgo en el sector asegurador

VidaCaixa ha logrado unos resultados históricos y se consolida un año más como la mayor aseguradora del país, ampliando su liderazgo en planes de pensiones y seguros de vida. El beneficio neto consolidado ha alcanzado los 634 millones de euros, un 28,8% más que en 2016, el mejor dato de su historia en términos de resultado recurrente.

El crecimiento de los resultados ha ido en paralelo al incremento de un 3,6% en el número de clientes, hasta los 4,7 millones, lo que pone de manifiesto la capacidad de VidaCaixa como gestora de confianza. Es la entidad privada que más prestaciones abona a sus clientes: 3.945 millones en 2017.



**634** MM€  
de beneficio  
neto consolidado

**+28,8%** respecto a 2016

**4,7** MM  
de clientes



**27**  
compañías del IBEX 35

**333**  
organismos públicos



**3.945** MM€  
en prestaciones

**+1.000**  
multinacionales



## Primeros en recursos, primas y aportaciones

VidaCaixa es la entidad aseguradora que más recursos gestiona, con un volumen total de 75.221,8 millones de euros, un 10,8% más que en el año anterior, equivalente a un 7% del PIB del país. De este total, 26.914,8 millones de euros corresponden a planes de pensiones y EPSV, un 6,9% más que en 2016. El resto, 48.307 millones de euros, son seguros de vida, con un crecimiento del 13,1%. En 2017, VidaCaixa ha comercializado 11.526 millones de euros en primas y aportaciones, un 4,1% más ■

### PRIMAS Y APORTACIONES

(EN MM€. VARIACIONES RESPECTO A 2016)



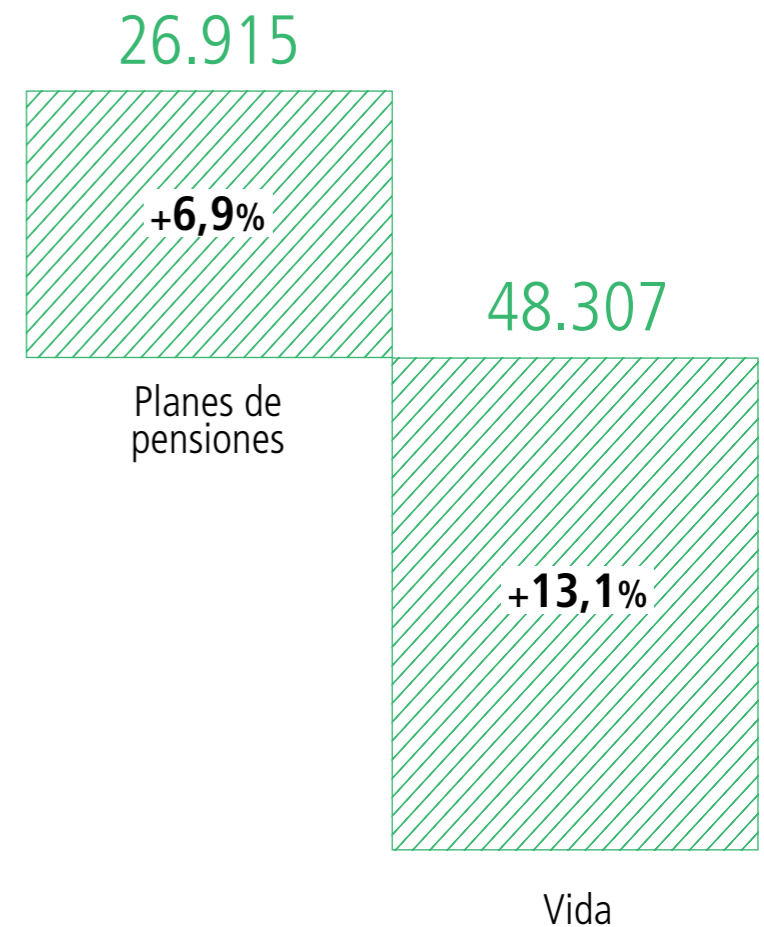
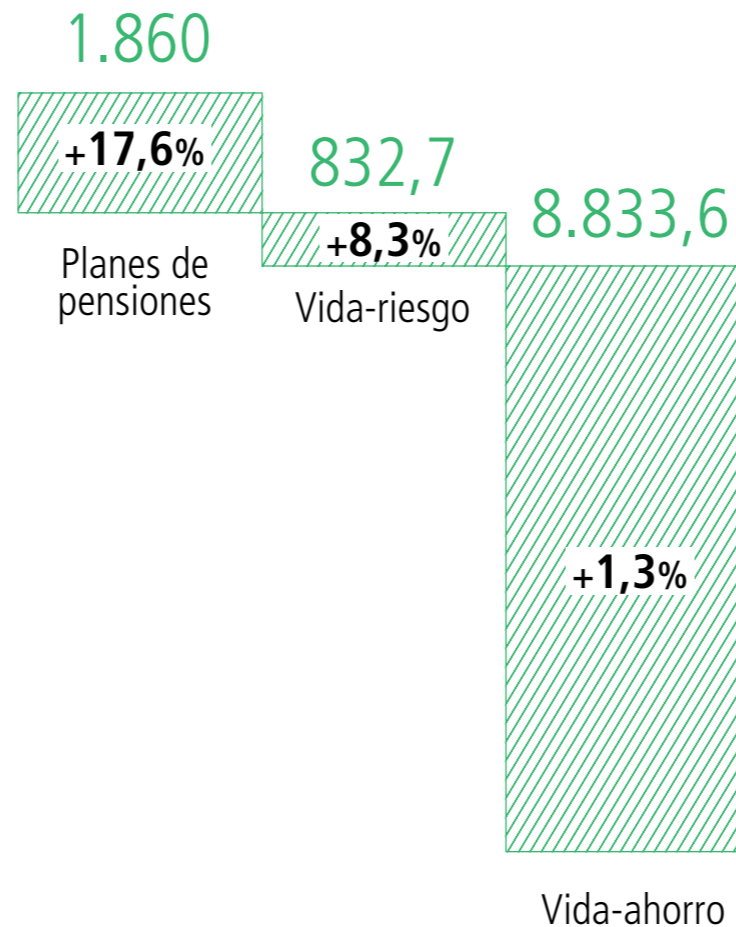
11.526  
+4,1%

### RECURSOS GESTIONADOS

(EN MM€. VARIACIONES RESPECTO A 2016)



75.221,8  
+10,8%



## Vida-ahorro, impulso al liderazgo de VidaCaixa

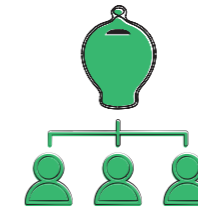
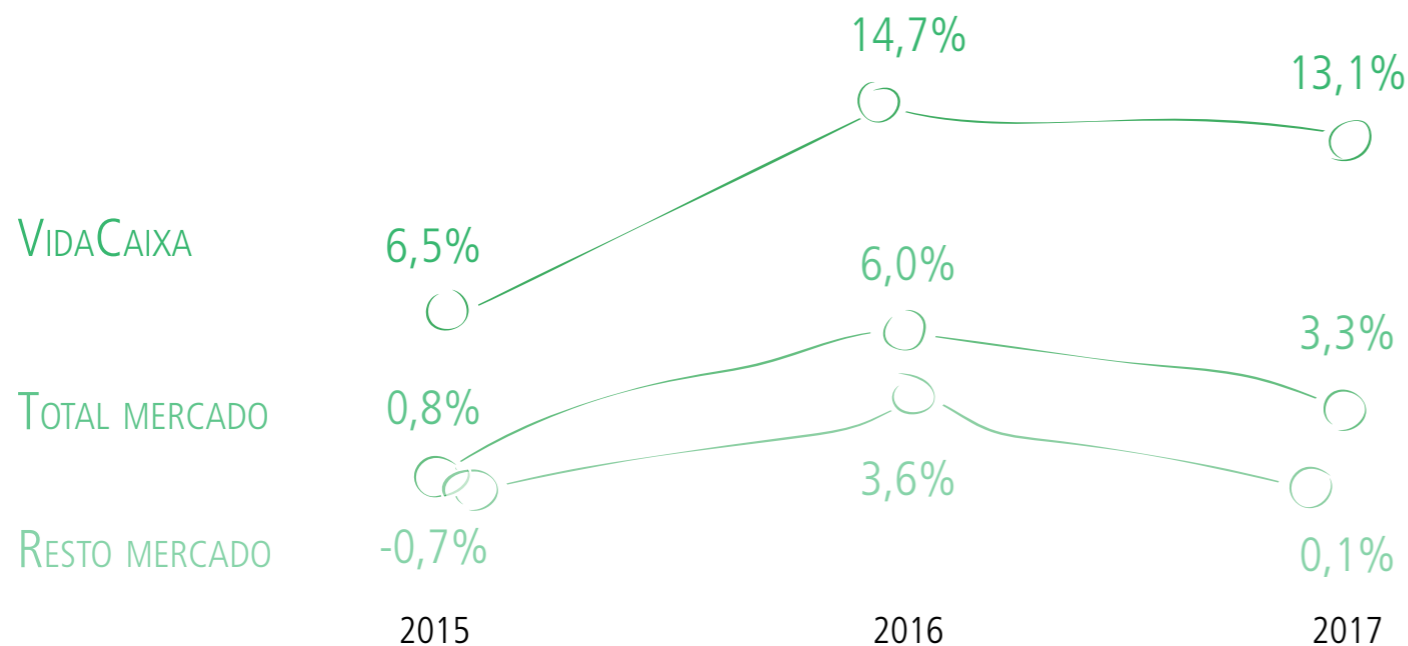
El ahorro periódico a largo plazo, junto con las aportaciones a planes de pensiones, han sido los motores de crecimiento de VidaCaixa en 2017. El negocio de ahorro supuso un volumen de 10.693,6 millones de euros en primas comercializadas. Las aportaciones periódicas alcanzaron los 1.290 millones de euros, un 26% más que en 2016.

La línea de negocio que más creció en el ejercicio fue la de planes de pensiones. Captaron 1.860 millones en aportaciones, un 17,6% más que hace un año<sup>1</sup>. Las rentas vitalicias alcanzaron los 4.400 millones de euros en primas. En el segmento de colectivos, las primas y aportaciones crecieron un 5,3%, hasta alcanzar los 953,6 millones de euros ■

<sup>1</sup>Descontando el efecto absorción del negocio de planes de pensiones de Barclays.

## EVOLUCIÓN DEL MERCADO DE SEGUROS DE VIDA

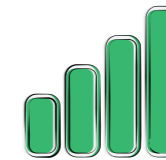
(% CRECIMIENTO ANUAL DE LOS RECURSOS GESTIONADOS)



Más de **925.000** clientes ahorran de forma sistemática, un 8% más



**CAIXABANK DESTINO 2022**, el plan de pensiones **más vendido** del mercado



**15%** de las nuevas **aportaciones** a planes son **online**



Una gama de **PLANES DE PENSIONES más sencilla** para facilitar el ahorro



Las aportaciones realizadas a través de canales digitales **se multiplican por 3** desde 2015



## Líderes en planes de pensiones

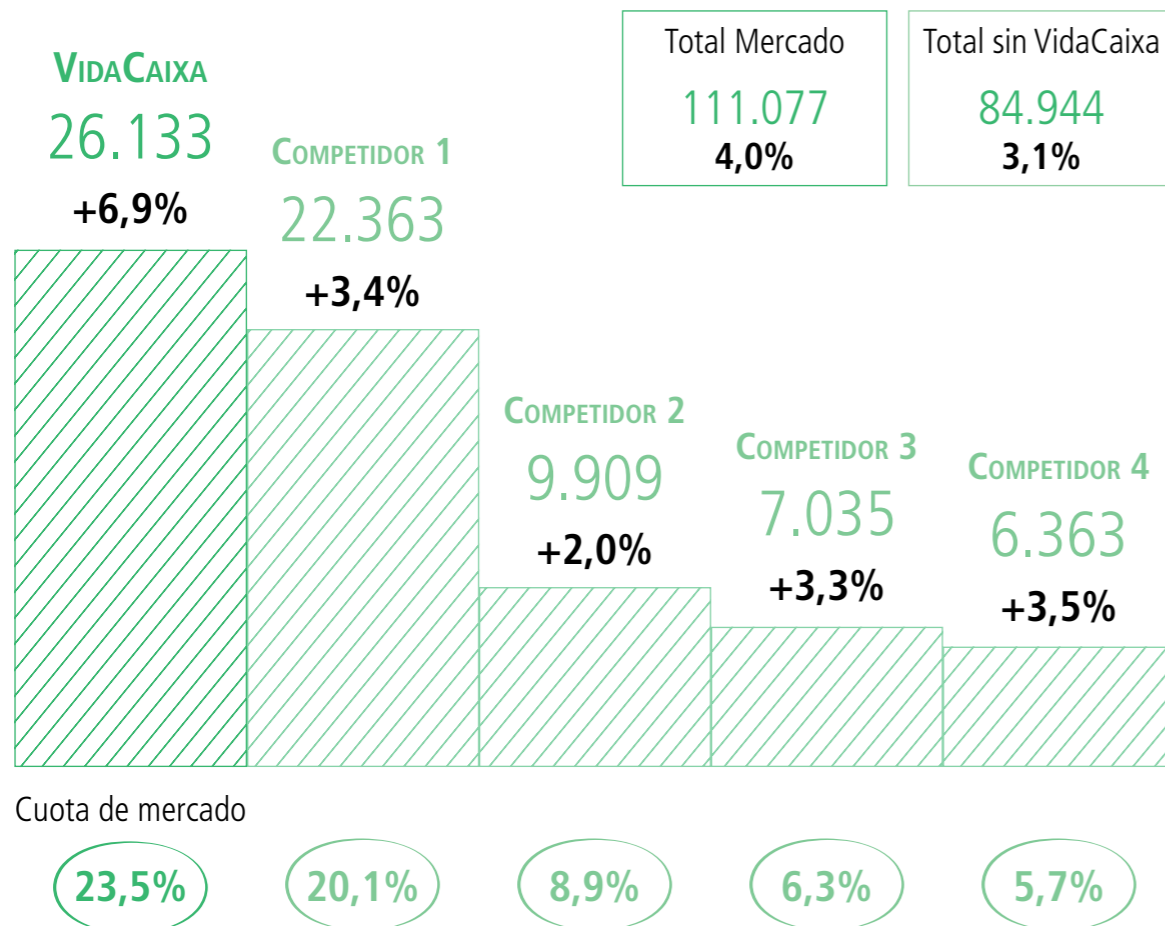
Con una cuota del 23,5%, VidaCaixa lidera el ranking de planes de pensiones, ampliando la diferencia respecto a sus competidores. El patrimonio gestionado ha crecido un 6,9% en relación al año 2016. El sistema individual ha sido el motor del liderazgo de VidaCaixa en

planes de pensiones, hasta los 17.354 millones de euros en patrimonio gestionado, 18.145,4 millones de euros si se incluyen los EPSV. Esta cifra ha supuesto un incremento del 10,4% respecto al año anterior, doblando el crecimiento del mercado ■

### RANKING DE PLANES DE PENSIONES – TOTAL MERCADO

(PATRIMONIO EN MM€. 4º TRIMESTRE 2017. VARIACIÓN RESPECTO A 4º TRIMESTRE 2016)

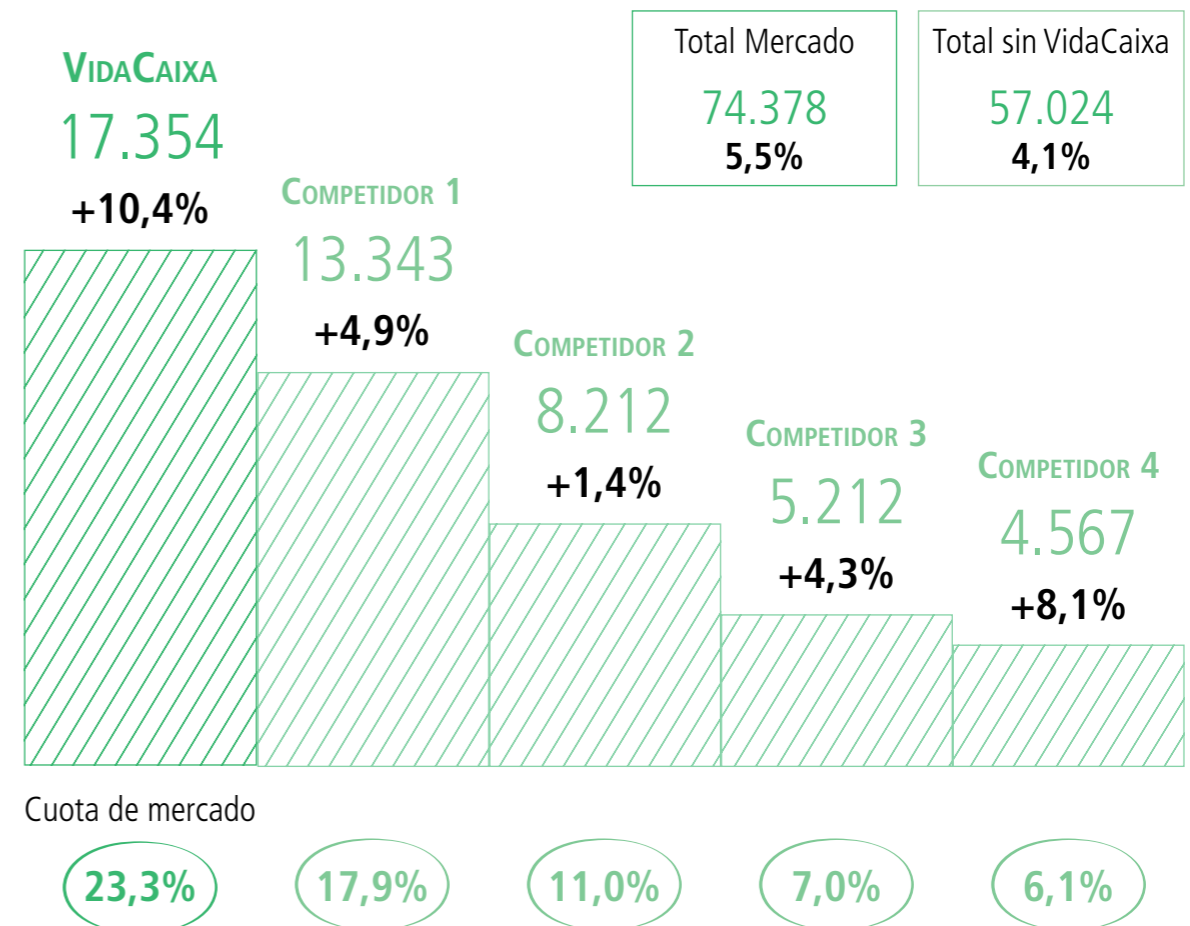
Fuente: Inverco



### RANKING DE PLANES DE PENSIONES – SISTEMA INDIVIDUAL

(PATRIMONIO EN MM€. 4º TRIMESTRE 2017. VARIACIÓN RESPECTO A 4º TRIMESTRE 2016)

Fuente: Inverco



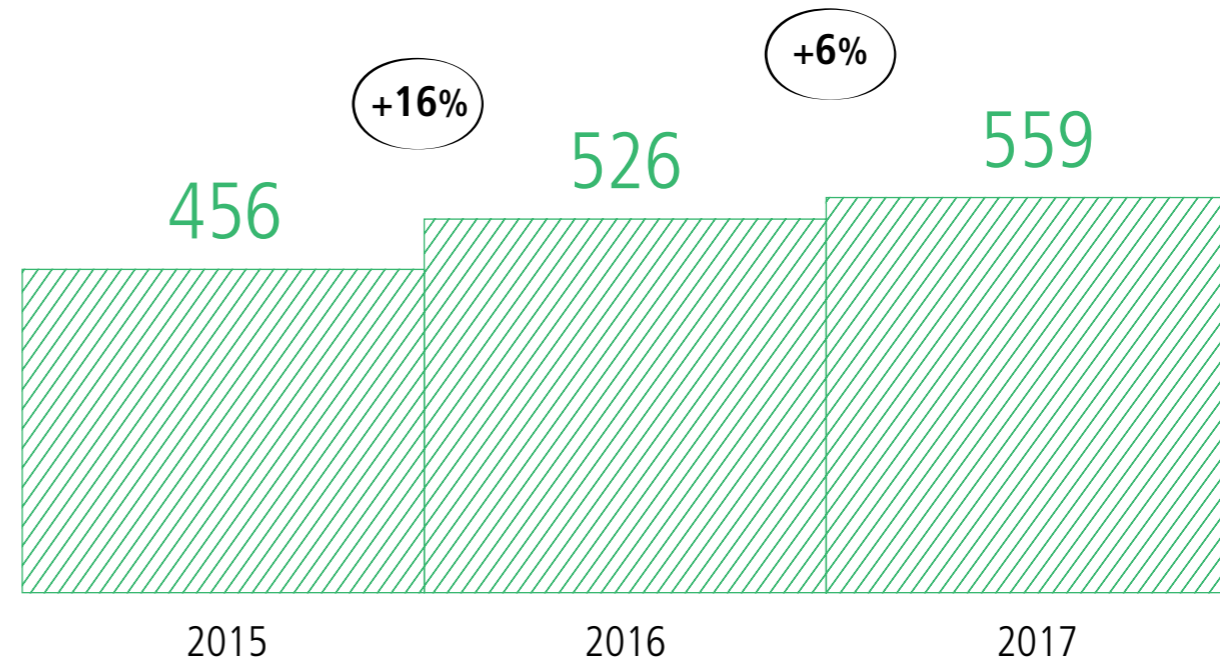
## Vida-riesgo, crecimiento excepcional

VidaCaixa ha comercializado en 2017 un volumen de 832,7 millones de euros en primas vida-riesgo, un 8,3% más que en el año anterior. El segmento de clientes individuales acumula la mitad de las primas y ha experimentado un crecimiento del 6,3%, hasta los 558,9 millones de euros.

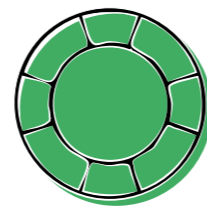
El segmento de empresas ha sido el que más ha crecido, un 12,5%, hasta los 273,9 millones de euros, impulsado por las soluciones para pymes, con 77 millones de euros en primas, un 29% más que en 2016 ■

### PRIMAS DE VIDA-RIESGO INDIVIDUAL

(EN MM€. VARIACIONES RESPECTO A 2016)



### NEGOCIO DE EMPRESAS



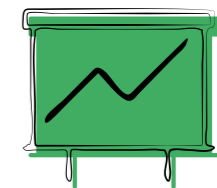
23,7%

de cuota de mercado



274 MM

de primas captadas



+13%

de crecimiento

VidaCaixa avanza hacia un mayor asesoramiento de sus clientes, con una cobertura integral de sus riesgos



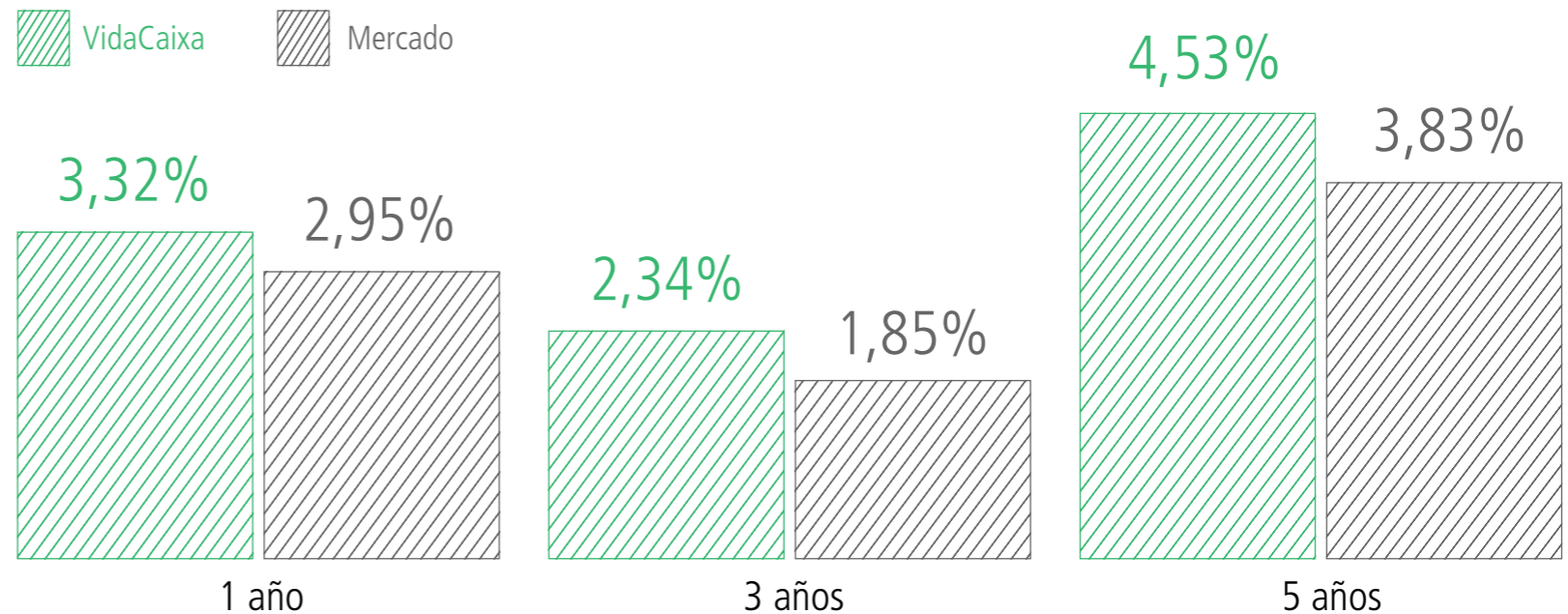
## Gestión activa y discrecional para alcanzar rentabilidades superiores a las del mercado

La gestión activa de las inversiones por parte de VidaCaixa, junto a la favorable evolución de los mercados, ha permitido que la rentabilidad de los planes de pensiones, tanto en el año, como a 3 y a 5 años, se haya situado una vez más por encima de la del mercado.

Los planes de pensiones de la gama Destino han canalizado gran parte de este ahorro, convirtiéndose en un excelente vehículo de inversión para los clientes ■

### RENTABILIDAD NETA DE PLANES DE PENSIONES INDIVIDUALES 2017

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de Inverco. No se incluyen planes garantizados.



Los planes de pensiones de renta variable han alcanzado una rentabilidad media del **9,23%** y los de renta variable mixta un **4,58%**

La gama de CaixaBank Destino consolida su éxito en el mercado



# Generación de valor, optimizando el impacto social y ambiental

## Barómetro de VidaCaixa: los jubilados de hoy rompen estereotipos

El Barómetro "Retrato de un jubilado en España" realizado por VidaCaixa en colaboración con la Obra Social "la Caixa" aporta información clave sobre cómo son y cómo se comportan los jubilados de nuestro país.

### VIVEN LA VIDA ACTIVAMENTE

**71%** les gusta aprender cosas nuevas

**78%** dedican su tiempo libre a sus aficiones

**26%** hacen de voluntarios

### NO SE PREOCUPAN POR EL DINERO

**39%** disponen de otros ingresos que complementan la pensión

**39%** se jubiló porque había ahorrado lo suficiente

**12%** cobra más de una pensión



### SON JÓVENES

**62,5** años es la edad media de jubilación

**50%** se jubiló de forma anticipada



### SON TECNOLÓGICOS Y VIVEN CADA VEZ MÁS CONECTADOS

**72%** tiene ordenador

**70%** tiene *smartphone*

**45%** tiene *tablet*

**70%** utiliza WhatsApp y el

**88%** lo hace a diario



### SUS CONSEJOS

**74%** recomienda ahorrar cuanto antes

**86%** se cuidan y dan importancia a la alimentación y la salud

El estudio se basa en la realización de un total de 1.182 entrevistas representativas del universo por sexo, edad y región. El margen de error es de +/-2,91% bajo el supuesto de máxima indeterminación (p=q=50%) y para un intervalo de confianza del 95,5%.

### ENLACE

**Nota de prensa Barómetro de VidaCaixa**





## X Foro de Comisiones de Control, la cita de referencia para los profesionales del sector

Bajo el lema "Conectados al mañana, mirando el futuro de cerca", la décima edición del Foro ha reunido a más de 350 miembros de comisiones de control del país. A través de varios paneles, las temáticas de reflexión se centraron en:

- La evolución e incidencia de los acontecimientos en la década, desde el punto de vista de las inversiones.
- Los retos del envejecimiento demográfico y el alargamiento de la vida más allá de los 100 años.
- El valor del ahorro a largo plazo.
- Las oportunidades de canalizar el ahorro para la jubilación a través de la empresa, analizadas en el estudio presentado por la Fundación Edad&Vida y VidaCaixa: "El ahorro para la jubilación a través de la empresa" ■



8,75 sobre 10,  
la valoración más alta de  
todas las ediciones

**ENLACE**  
**Estudio "El ahorro para la jubilación a través de la empresa"**

### "EL AHORRO PARA LA JUBILACIÓN A TRAVÉS DE LA EMPRESA".

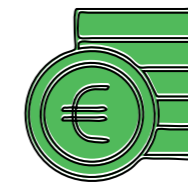
La implantación de un modelo mixto que combine el actual sistema de reparto con el desarrollo de un esquema de capitalización complementario a través de la empresa, manteniendo la estructura demográfica prevista por el INE para 2025, mejoraría los principales indicadores macroeconómicos.



+8,5%  
PIB



+2,2%  
empleo



+23%  
tasa de ahorro



+9,9%  
índice de bienestar

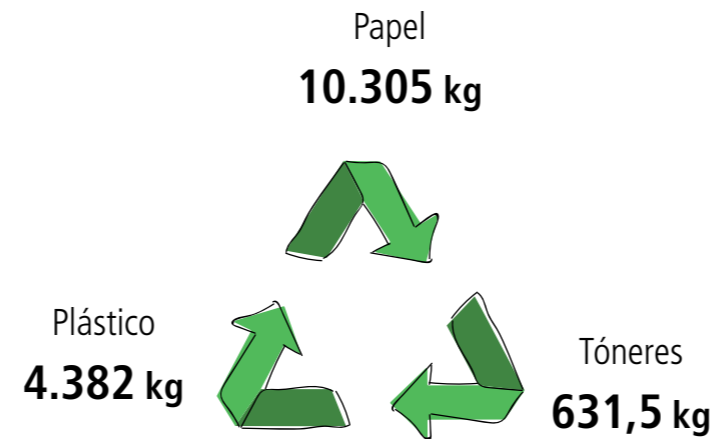
"El ahorro para la jubilación a través de la empresa", estudio presentado por Edad & Vida y VidaCaixa ganador del XII Premio Edad&Vida Higinio Raventós, realizado por ICEA en colaboración con el Instituto Complutense de Análisis Económico y la Universidad Complutense de Madrid.

## Gestión ambiental, para reducir el impacto en el entorno

VidaCaixa está comprometida con la disminución de su huella ambiental. Para ello, cuenta con su propia política medioambiental, que centra su actuación en tres ámbitos: la eficiencia en el consumo de recursos naturales y la reducción de las emisiones, la sensibilización ambiental de sus empleados y la disminución de los residuos.

En 2017, VidaCaixa ha logrado resultados muy positivos en su objetivo de reducir consumos y residuos. Entre las medidas llevadas a cabo destacan: la sensibilización de los empleados en un uso más racional del papel, el agua y la energía; un mayor esfuerzo por el reciclaje, y la apuesta por el consumo de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables o de cogeneración ■

### RECOGIDA Y TRATAMIENTO



### CONSUMOS POR EMPLEADO



MÁS INFORMACIÓN  
Reducción de consumos





## Obra Social "la Caixa", comprometidos con las personas y la sociedad

La Fundación Bancaria "la Caixa", presidida por Isidro Fainé y dirigida por Jaume Giró, incrementó en 2017 el presupuesto para su Obra Social hasta los 510 millones de euros. El desarrollo de programas sociales focalizados en los grandes retos actuales, como el desempleo, la lucha contra la exclusión o el acceso a la vivienda, sigue concentrando buena parte de los esfuerzos. El grueso de la inversión, el 60% del presupuesto, se destina al desarrollo de programas sociales y asistenciales; el apartado cultural y del conocimiento acapara el 15% de la inversión, y la investigación de excelencia, el 25% ■



**61.400** niños y niñas en situación de pobreza atendidos

**23.600** puestos de trabajo para personas en riesgo de exclusión social

**33.000** viviendas sociales

ENLACE

Obra Social "la Caixa"





# Anexos

---

- 31** Cobertura y alcance  
Canales de diálogo con los grupos de interés

**32** Materialidad y consulta con empleados y clientes

**33** Evolución de los principales indicadores económicos y sectoriales

**35** Comité de Auditoría y Control

**36** Comité de Nombramientos y Retribuciones  
Comité de Dirección
- 37** Actividades de #VidaCaixa\_Contigo  
Perfil de nuestras personas

**38** Formación

**39** Selección Futuro

**40** Productos y acciones disponibles a través de Línea Abierta CaixaBank en 2017

**41** Reducción de consumos





## Cobertura y alcance

En el presente informe, la información legal, económica y financiera de la Compañía se presenta complementada con aspectos sociales, medioambientales y de gobierno corporativo, con el fin de ofrecer una visión más completa de VidaCaixa, de sus resultados y de su respuesta a sus grupos de interés.

En el proceso de elaboración de este informe se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2017, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la Compañía.

La información recogida se refiere fundamentalmente al año 2017, pero incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, datos de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más amplia acerca de la evolución de VidaCaixa. Por ello, el informe contiene tablas y gráficos con el objetivo de facilitar la comprensión del mismo. Además se ha evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

**VOLVER A**

**Canales de relación con el cliente**

## Canales de diálogo con los grupos de interés

### El diálogo liderando la estrategia

La estrategia de VidaCaixa tiene como principal motor la integración del diálogo en sus múltiples canales de comunicación, a fin de conseguir una gestión efectiva con sus grupos de interés –accionista, empleados, clientes, proveedores, sociedad y medio ambiente.

### Canales para el diálogo

#### Accionista

- Representación en los Órganos de Gobierno.
- Colaboración y comunicación fluida entre las áreas de Responsabilidad Social Corporativa.

#### Clientes

- Red de oficinas de CaixaBank.
- Encuestas telefónicas sobre satisfacción.
- Oficina de Atención al Cliente.
- Call Center.
- Cartas y llamadas al Director.
- Portal web corporativo.
- Encuentros Futuro con clientes de los segmentos de particulares y empresas.
- Redes Sociales corporativas
- Blog de VidaCaixa.

#### Empleados

- Encuestas periódicas de satisfacción.
- Intranet corporativa y comunicados corporativos.
- Cuadro de Mando Integral (CMI) y Cuadro de Mando Personal (CMP).
- Convención anual de directivos.
- Formación a la línea media.
- Reuniones y encuentros presenciales con la Dirección.
- Reuniones con canales bancoaseguradores.
- Aulaforum, plataforma de formación virtual.
- Newsletter.
- Buzón de sugerencias.

#### Sociedad y medio ambiente

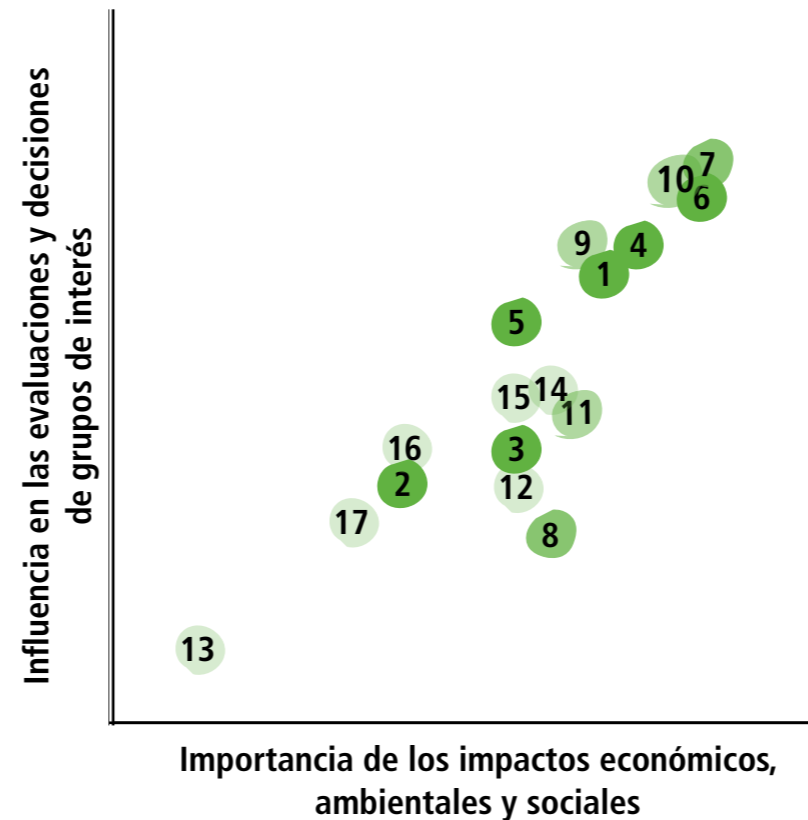
- Return.
- Participación en instituciones del sector del aseguramiento y la previsión social y de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Participación en foros y conferencias y envío de notas de prensa y comunicados a los medios de comunicación.
- Contactos con los gestores de las inversiones.

## Materialidad y consulta con empleados y clientes

Para la identificación de los temas relevantes, VidaCaixa ha realizado un proceso de análisis y consulta interna y externa a los grupos de interés, basado en la metodología AA1000 de Accountability y en GRI Standards, que ha consistido en:

- La revisión de otros informes anuales a nivel nacional e internacional para extraer los asuntos relevantes del sector asegurador. Se ha estudiado a las empresas del sector financiero, seguros y de previsión social, así como a los principales referentes competitivos de VidaCaixa. Además, se han tomado en consideración los informes elaborados por el accionista de la Compañía, CaixaBank.
- La consulta a empleados de VidaCaixa a través de una encuesta *online*.
- La consulta a clientes de VidaCaixa a través de una encuesta *online*.
- Actualización de la matriz de materialidad de la Compañía.

### MATRIZ DE MATERIALIDAD



#### Clientes

1. Información clara y transparente.
2. Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
3. La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
4. La calidad de los productos y servicios.
5. La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías.
6. La satisfacción de los clientes.

#### Accionistas

7. Buen Gobierno y ética empresarial.
8. Valor para el accionista.

#### Empleados

9. El bienestar de los empleados y su desarrollo profesional.
10. Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
11. Modelo de negocio y estrategia corporativa.

#### Sociedad y medio ambiente

12. Diálogo con los grupos de interés.
13. Acciones para reducir el impacto en el medio ambiente.
14. Inversión Socialmente Responsable.
15. Las acciones en beneficio de la sociedad (acción social, educación financiera...).
16. Mejora de la cultura financiera.
17. Selección de proveedores responsables social y ambientalmente.

**VOLVER A**

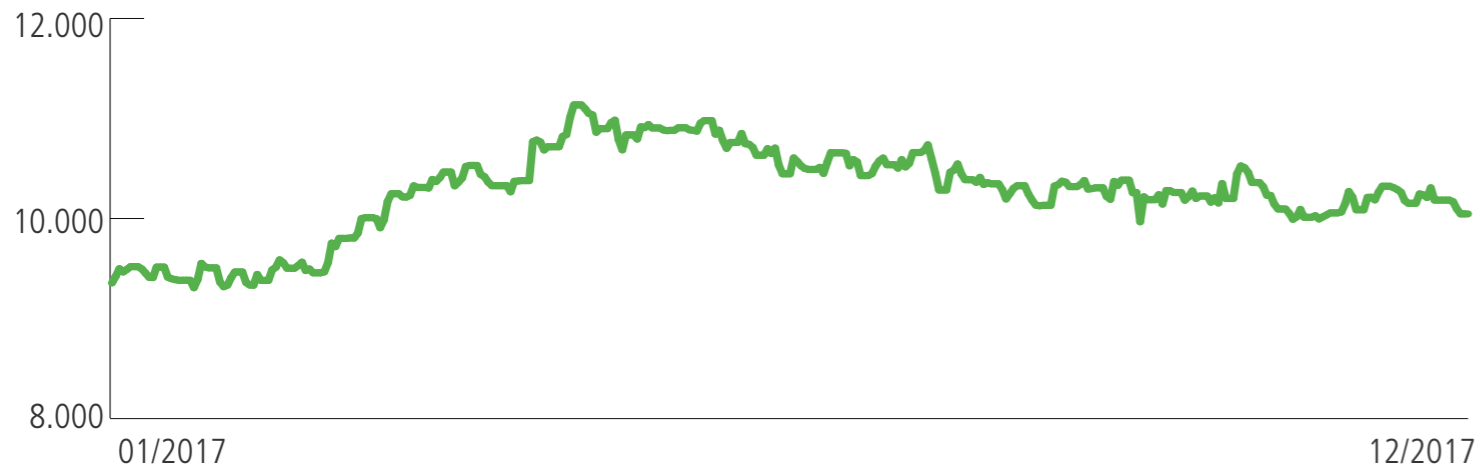
**Canales de relación con el cliente**



## Evolución de los principales indicadores económicos

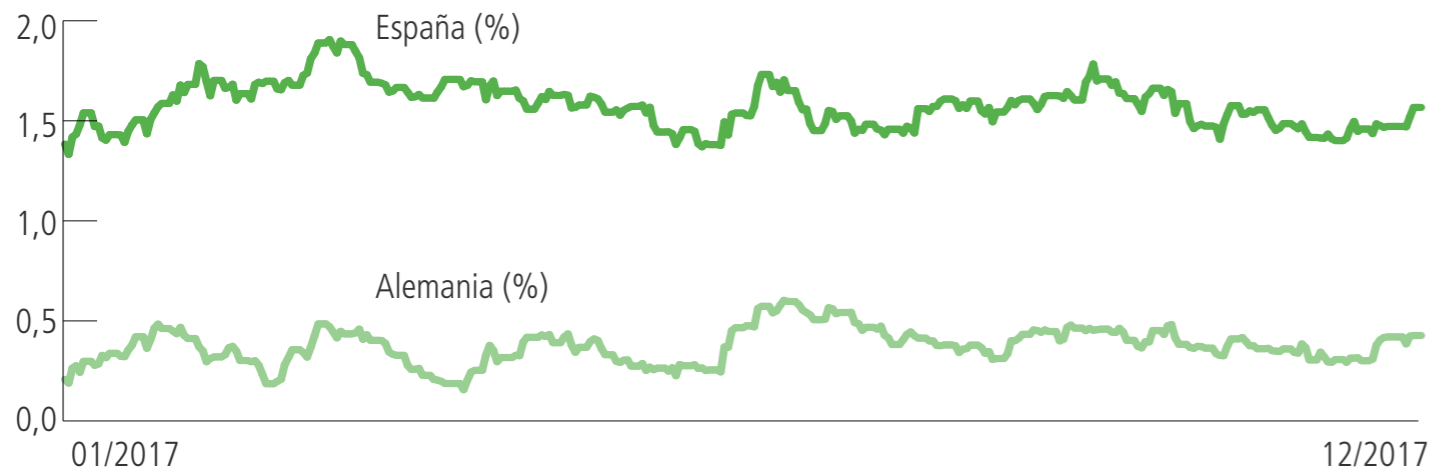
### Evolución del IBEX 35

El IBEX 35 finaliza el 2017 en los 10.044 puntos, con una revalorización anual del 7,4%, suponiendo la mayor rentabilidad anual desde 2013.



### Evolución de la deuda pública a 10 años, España-Alemania

El escenario de tipos de interés se mantiene a niveles bajos. El Bono español a 10 años ha cerrado el año al 1,57%, lo que significa un incremento de 18 puntos básicos.



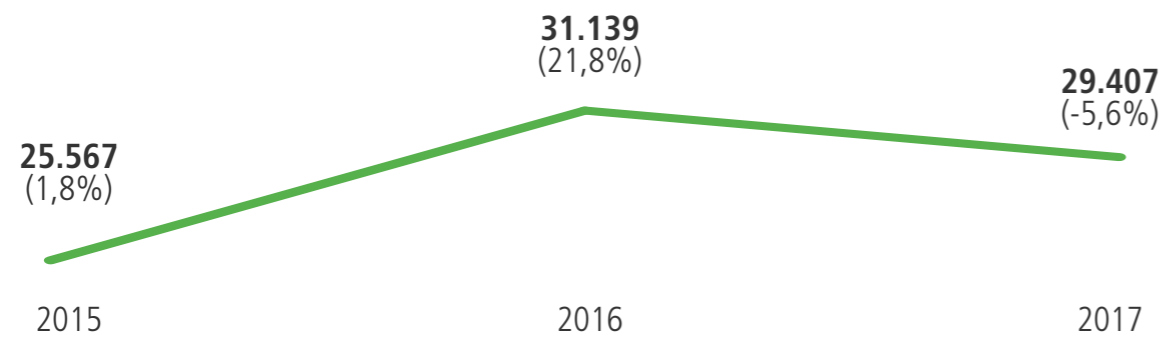
**VOLVER A**  
Entorno económico



## Evolución de los principales indicadores sectoriales

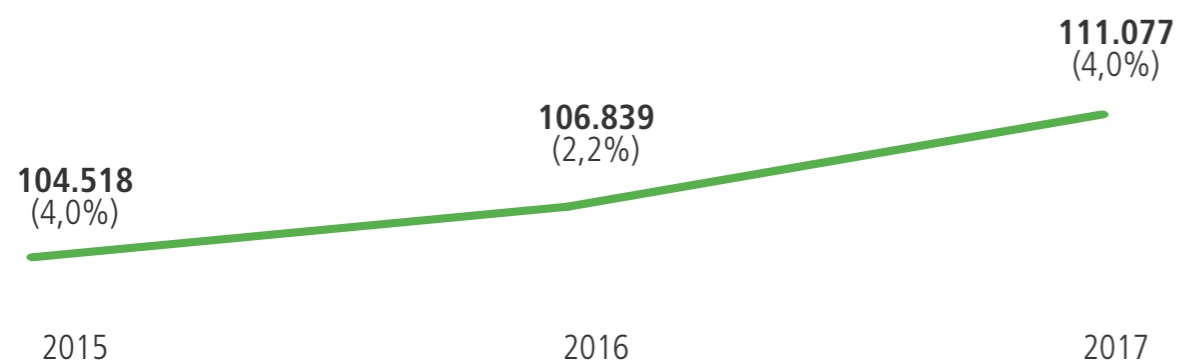
### Evolución de las primas de seguros de vida

(En MM€. % de crecimiento anual)



### Patrimonio de Planes de Pensiones

(En MM€. % de crecimiento anual)



[VOLVER A](#)

Entorno económico





## Comité de Auditoría y Control

En 2017 se han llevado a cabo 7 reuniones del Comité de Auditoría y Control. En fecha 20 de julio de 2017, se nombró a D. Jaime Gil Aluja como Presidente del Comité de Auditoría y Control. Las funciones del Comité de Auditoría y Control son las siguientes:

- Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo ésta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que el Comité ha desempeñado en este proceso.
- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración, dirigidas a salvaguardar su integridad.

- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección de acuerdo con la normativa aplicable a la Sociedad, así como las condiciones de su contratación, y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- Establecer las relaciones oportunas con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para su independencia, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en términos contemplados en la normativa aplicable en relación con el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, deberán recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo o por

las personas o entidades vinculadas a éste, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas.

- Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.
- Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la Ley y en los Estatutos Sociales y, en particular, sobre la información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente, la información reportada por los responsables de las funciones fundamentales de la Entidad, la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales y las operaciones con partes vinculadas.

<b>Presidente</b>	Sr. Jaime Gil Aluja
<b>Vocal</b>	Sr. Miquel Valls Maseda

**VOLVER A**

**Gobierno corporativo**

## Comité de Nombramientos y Retribuciones

En 2017 se han llevado a cabo 7 reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Las principales funciones del órgano son:

- Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General, e informar las propuestas de nombramiento de los restantes.

- Informar las propuestas de nombramiento y separación de Altos Directivos y las condiciones básicas de sus contratos.
- Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Proponer al Consejo de Administración la política de retribuciones de los consejeros y de los directores generales o de quienes desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo, de comisiones ejecutivas o de consejeros delegados, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos, velando por su observancia.

<b>Presidente</b>	Sr. Miquel Valls Maseda
<b>Vocal</b>	Sr. Javier Ibarz Alegría Sr. Jaime Gil Aluja

## Comité de Dirección

En 2017 no se han producido cambios en relación a sus miembros y funciones.

### Vicepresidente Ejecutivo - Consejero Delegado

Sr. Tomás Muniesa

### Director General

Sr. Javier Valle\*

### Subdirectores Generales

Sr. Ernesto Moreno (Inversiones)

Sr. Jordi Arenillas (Económico-financiera)

Sr. José Antonio Iglesias (Comercial)

Sr. Jorge Nicolau (Medios)

### Directores

Sra. May Plana (Auditoría Interna y Asesoría Fiscal)

Sr. Pablo Pernía (Jurídica y Cumplimiento Normativo)

Secretario del Comité de Dirección: Sr. Pablo Pernía

\*Nombrado con fecha de efectos 30 de enero de 2018. El Sr. Antonio Trueba cesa en sus funciones con fecha de efectos 1 de julio de 2017.



## Actividades de #VidaCaixa\_Contigo

### Actividades en “Me implico con mi equipo”

- Se ha mejorado la calidad directiva incorporando un indicador específico de liderazgo para *managers*.
- Se ha puesto en marcha un programa interno de desarrollo directivo y se ha creado el Portal del Manager para facilitar sus gestiones.
- Se ha realizado la encuesta de clima laboral, mejorando la participación y los resultados de años anteriores.

### Actividades en “Ayudo a construir”

- Se ha lanzado la nueva Intranet colaborativa, con nuevas y mejoradas funcionalidades, que permiten una comunicación multidireccional y la creación de espacios colaborativos para la gestión de proyectos.
- Se han nombrado 70 embajadores para transmitir la nueva cultura de VidaCaixa.
- Se ha abierto la posibilidad a todos los empleados de postularse para participar en alguno de los proyectos estratégicos para el período 2017-2018.
- Se ha consolidado la evaluación transversal de los empleados por parte de otros equipos con los que han colaborado en proyectos.

### Actividades en “Trabajo de forma ágil”

- Se ha mejorado la conciliación con nuevas medidas de flexibilidad horaria y de movilidad funcional.
- Se ha mejorado la eficacia en el uso del tiempo, poniendo énfasis en una mayor racionalidad en el envío de *e-mails* y en la gestión de las reuniones.

### Actividades en “Impulso la ideación y el cambio”

- Se han identificado conocimientos clave para dar respuesta a los retos de futuro.
- Se han multiplicado por dos las horas de formación *online* respecto a 2016.
- Se han incorporado 48 personas, quedando la plantilla de VidaCaixa integrada por un total de 521 profesionales.
- Se ha consolidado el comité de talento.
- Más de 80 personas han participado en Innovida y en el programa de formación en innovación.

### Actividades en “Pienso siempre en el cliente”

- Con el fin de estar cerca del cliente, se han promovido las escuchas en el Contact Center y la visita a oficinas de CaixaBank por parte de empleados de VidaCaixa.

## Perfil de nuestras personas

Personas	2016	2017
<b>Plantilla</b>		
Nº total de personas en plantilla	502	521
<b>Distribución por género</b>		
Nº total de hombres	215	232
Nº total de mujeres	287	289
<b>Tipo de contrato</b>		
Nº total de personas con contrato fijo o indefinido a tiempo completo (hombres)	212	227
Nº total de personas con contrato fijo o indefinido a tiempo completo (mujeres)	283	287
<b>Promoción interna</b>		
Nº total de hombres promocionados internamente	21	10
Nº total de mujeres promocionadas internamente	35	25

**VOLVER A**

**Un gran equipo implicado**

## Formación

### Escuela de Previsión VidaCaixa

Esta iniciativa ordena la formación en tres niveles: estándar, que es obligatorio para todas las personas recién incorporadas a VidaCaixa; el diploma experto en ahorro y previsión, reconocido con créditos universitarios por la UPF y que ha alcanzado su 4ª edición; y avanzado, el cual está en desarrollo e implicará la realización de un proyecto de investigación sobre temas relacionados con la previsión y que estará tutorizado por una universidad.

### Formación a la red de ventas

Formación que busca potenciar las habilidades comunicativas de los *speakers* en los encuentros Jubílate Conmigo y Encuentros Empresa, en los que se reflexiona con los clientes sobre la importancia de la preparación y planificación de la jubilación.

### Escuela de Ventas

Buscar la excelencia de la red comercial de VidaCaixa mediante una forma de trabajar homogénea para toda la Dirección de Ventas. En el 2017, se ha profundizado en el desarrollo de las competencias y las técnicas para maximizar la influencia de la red comercial. Todo ello bajo un alcance teórico de Behavioral Economics. Todos los participantes que hayan superado los

módulos que integran la Escuela obtendrán la Certificación y el Diploma del programa de la escuela de negocios ESIC.

### Formación al canal CaixaBank

Entre las iniciativas desarrolladas en el 2017 cabe destacar:

- Se han realizado un total de 15 programas formativos para empleados de CaixaBank, llegando a más de 60.000 impactos (2 por empleado), con una valoración media de 9,3 sobre 10.
- Se han llevado a cabo los programas formativos de acogida para nuevas incorporaciones de CaixaBank (CaixaBank Experience) y Gestores de Banca Premier (Welcome Premier).
- Se ha impartido el postgrado de Banca Empresas, con el foco en el asesoramiento en nuestras soluciones de riesgo y de previsión.
- Se ha impartido un curso de seguros en colaboración con ICEA y la UB a Gestores de Negocio, finalizando con el Negociopoly.
- Se han impartido en *streaming* 5 notas formativas a Banca Privada y un curso de un día completo sobre Planificación de la Jubilación.
- Continuamos trabajando en potenciar las habilidades comunicativas de los formadores internos para mejorar su eficiencia.

Formación VidaCaixa	2016	2017
<b>Horas de formación</b>		
Nº total de horas de formación <i>online</i>	22.704	51.303
<b>Nº total de horas de formación presencial</b>	11.644	11.237
Nº total de horas de formación impartidas a mujeres	19.262	35.197
Nº total de horas de formación impartidas a hombres	15.086	27.343

**VOLVER A**

**Un gran equipo implicado**



## Selección Futuro

Selección Futuro se adapta al entorno, evoluciona en el tiempo y pone su foco en el cliente. Los productos que integran Selección Futuro son:

**Vida Familiar Premium.** Es un seguro de vida de protección global del asegurado ante una serie de circunstancias que pueden afectar su vida –enfermedades graves, invalidez absoluta y permanente, o fallecimiento– que le permite cuidar de su familia, sus ahorros y su negocio.

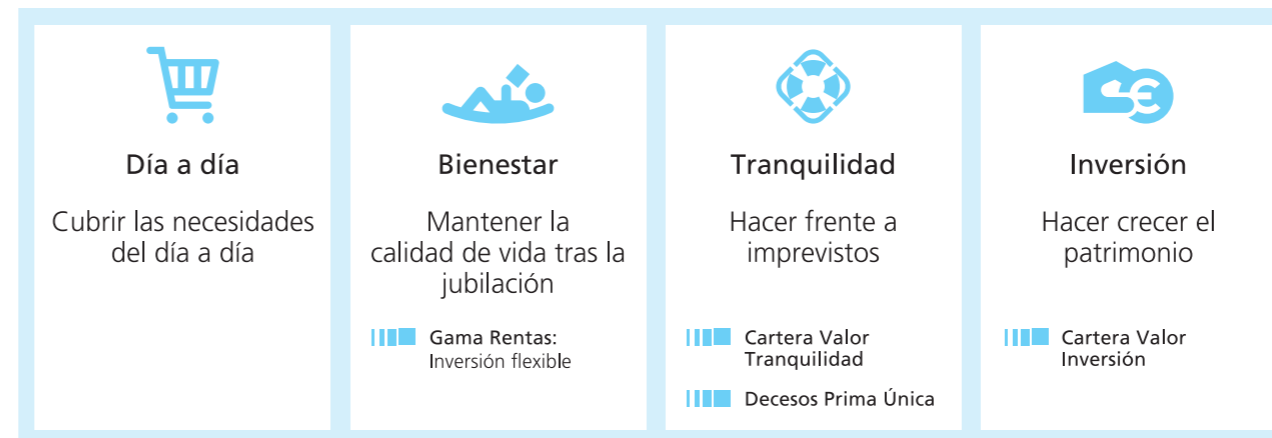
**Gama Rentas Inversión Flexible.** Esta solución de disposición combina dos objetivos de ahorro en un mismo producto: asegurar un complemento de ingresos en la jubilación de forma vitalicia a través de una cartera de renta fija y maximizar el capital de fallecimiento a través de una cartera gestionada.

**PIAS Destino.** Este Plan Individual de Ahorro Sistemático mantiene la filosofía de inversión de toda la gama Destino, que incluye también planes de pensiones/EPSV. Cuenta con un plan de inversión definido que se adapta al perfil de riesgo más racional según el horizonte temporal. Además, proporciona un capital en caso de fallecimiento y ofrece ventajas fiscales si se transforma en renta vitalicia.

### Acumulación



### Disposición



■ Selección Futuro



### Protección

■ Pack multiSeguros Premier

## Productos y acciones disponibles a través de Línea Abierta CaixaBank en 2017

En 2017 se continúa apostando por la homogeneización de la operativa en Línea Abierta web y móvil, con la incorporación de la posibilidad de realizar aportaciones extraordinarias a los PIAS de la Gama Destino y a las carteras contratadas de PIAS Flexible. Además, se ha incorporado el primer producto bajo el paraguas de ImaginBank, el seguro imagin&Préstamo, vinculado a la contratación de un préstamo preconcedido en dicho canal.

Entre otras posibilidades, se han incorporado herramientas para facilitar la contratación de planes de pensiones a través de un recomendador y se han realizado mejoras en los procesos de contratación y las consultas ya existentes.

Vida-riesgo	Vida Familiar SEVIAM Abierto Seguro imagin&Préstamo	Contratación Contratación con Cuestionario Salud Digital Contratación con Cuestionario Salud Digital por R2B Desistimiento (30 primeros días) No renovación a vencimiento Duplicado de documentación Seviam Préstamo Abono Inmediato en contratación directa y R2B Mapa de protección Modelo de asesoramiento A Medida TIME en web
	Seguro convenios	Contratación Modificación número asegurados
Vida-ahorro	Libreta Futuro Asegurado Plan Ahorro Asegurado (PIAS) Cuenta Caixafuturo-PIAS Cuenta Caixafuturo-SIALP Plan Futuro Flexible - PIAS PIAS Destino Rentas vitalicias	Contratación Cuenta Caixafuturo-PIAS en web, móvil y R2B Contratación Cuenta Caixafuturo-SIALP en web, móvil y R2B Aportaciones periódicas y extraordinarias a Cuenta Caixafuturo-PIAS y Cuenta Caixafuturo-SIALP en web, móvil y R2B Aportación extraordinaria a Plan Futuro Flexible - PIAS en web y R2B Aportación extraordinaria a PIAS Destino en web y R2B Aportación extraordinaria a Plan de Ahorro Asegurado en web y móvil Consulta PIAS Estrella en web y móvil Consultas de las Rentas Vitalicias Desistimiento (30 primeros días) Solicitud de rescate total Solicitar duplicado de documentación Consulta
Planes de Pensiones, EPSV y PPA	Planes Individuales PPA Planes de promoción conjunta y asociados EPSV	Contrataciones y aportaciones en web, móvil y R2B Trasposos internos entre planes en web y R2B Trasposos externos de otras entidades en web, móvil y R2B Revocación de traspaso externo con o sin traspaso interno vía R2B Contratación del PlanCaixa Tándem a través de R2B Consulta CABK Tranquilidad 1% PPA Consulta CaixaBank Doble Tranquilidad Acceso al simulador de jubilación (también en el Portal de CaixaBank) Acceso a la Calculadora de Ahorro Nuevo simulador que ayuda a elegir el plan o EPSV que mejor se adapta a los clientes Nuevo catálogo de planes y EPSV en web y móvil Comparador de Planes en web Consulta de rentabilidades históricas Cambio cuenta vinculada en web Designación beneficiarios en web Gestión de renta financiera en web Proceso Hazte Cliente a través de R2B
	Planes de pensiones de empleo	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

**VOLVER A**

**Canales de relación con el cliente**



## Reducción de consumos

		2017	Variación 2017-2016
<b>Consumos</b>			
<b>Agua</b>			
Total agua consumida	Metros cúbicos	1.629,11	-54,94
Total agua consumida por empleado	Metros cúbicos/empleado	3,35	-0,35
Período anterior Agua	Metros cúbicos	1.684,05	N/A
Variación en el consumo de agua (%)	Porcentaje	-3%	N/A
<b>Energía (consumo directo desglosado por fuentes primarias)</b>			
Total energía eléctrica consumida	Kilovatios	984.954,29	-48.018,00
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o de cogeneración	Kilovatios	488.537,33	63.985,72
Total energía eléctrica consumida por empleado	Kilovatios/empleados	2.022,49	-246,28
Período anterior Electricidad	Kilovatios	1.032.972,29	N/A
Variación en el consumo de energía eléctrica (%)	Porcentaje	-5%	N/A
<b>Papel</b>			
Total papel consumido (1 paquete de folios = 2,5 kg)	Kilogramos	10.305,00	-5.360,00
Total papel consumido por empleado	Kilogramos	21,37	-11,50
<b>Gestión y reciclaje de residuos</b>			
Total papel y cartón	Kilogramos	10.905,00	-352,00
Total cartuchos de tóner	Kilogramos	631,50	-255,50
Total plástico	Kilogramos	4.382,00	550,50
Total residuos eléctricos y electrónicos	Kilogramos	353	-197,00

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

**Sobre las imágenes.** Las ilustraciones que acompañan las imágenes de la portada y las portadas interiores han sido elaboradas por Mercè Godàs. Las siguientes imágenes del Informe Anual Integrado 2017 de VidaCaixa se encuentran en licencia CC en unsplash.com: 1 y 42 (Barrel On), 3 (Annie Spratt), 5 (Julian Paul), 8 (Kelly Brito), 9 (Ial Schneider), 10 (Dawid Sobolewski), 11 (Nicolai Berntsen), 12 (Ben White), 14 (Adrihani Rashid), 16 (rawpixel.com), 18 (Lotte Meijer), 20 (Galen Crout), 21 (Timo Stern), 25 (Jenn Evelyn-Ann), 26 (Kelly Sikkema), 28 (Alesia Kazantceva), 30 (Paola Chaaya).

**VOLVER A**

**Gestión ambiental**



