



# Informe Anual Integrado 2016

*En tu presente y en tu futuro*

# Índice

## VidaCaixa 2016 Informe Anual Integrado

### VidaCaixa consolida su liderazgo

#### Qué es VidaCaixa

VidaCaixa	Buen Gobierno Corporativo
Modelo de negocio	Comportamiento responsable
CaixaBank	Una historia centenaria

#### Gestión responsable

Anticipación y adaptación al entorno	Un excelente lugar para trabajar
Entorno legal y financiero	Avances en transparencia
Líneas estratégicas	Un servicio excelente
Riesgo y solvencia	Mediciones de calidad
Inversión responsable	Más próximos a los clientes
Reconocimientos a VidaCaixa	Excelencia operacional
Nuestro proyecto	Contact Center
Creando oportunidades	Innovida

### Carta del Presidente

#### Respuestas para el futuro

Encuentros CaixaFu[tu]ro	9º Foro de Comisiones de Control
Innovación en soluciones de ahorro para la jubilación	Barómetro de VidaCaixa
Protección y seguridad	Generando conocimiento
VidaCaixa Previsión Social	Canales y accesibilidad
	Más cerca de nuestros clientes

#### Generación de valor

Líderes con excelentes resultados	Gestión de fondos de pensiones
Recursos, primas y aportaciones	Pensiones privadas y cultura del ahorro
Líderes en planes de pensiones	Obra Social “la Caixa”
Vida-ahorro	Gestión ambiental
Vida-riesgo	

### Anexos

# VidaCaixa consolida su liderazgo

*Principales magnitudes de 2016*

## Cifras de negocio

Líderes en seguros de vida

**9.473** MM€ primas  
30,4% del total de primas

Líderes en primas y aportaciones

**11.699** MM€  
+28,8% respecto a 2015

Líderes en planes de pensiones

**25.188,8** MM€  
22,9% cuota de mercado

Líderes en recursos gestionados

**67.891** MM€  
+12,4% respecto a 2015

## Resultados

**492,3** MM€ beneficio neto  
+44,6% respecto a 2015

+**4,5** MM de clientes  
8% crecimiento medio interanual

**3.811** MM€ prestaciones  
Cerca de **1 millón** de beneficiarios

## Responsabilidad y excelencia

**Calificación A** en el Summary  
Assessment Report de los PRI

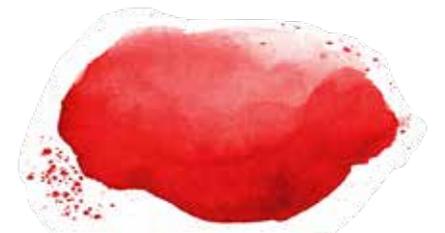
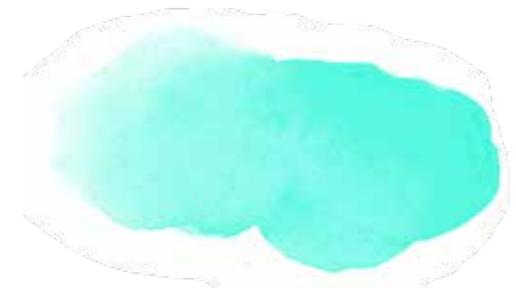
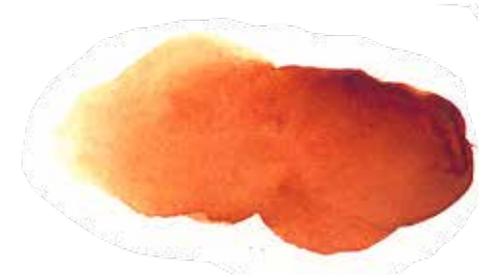
**96,6%** en gestión de la calidad

## Empleados

+**500** personas en plantilla

**57,4%** mujeres

**461** empleados formados



# Carta del Presidente

## *Un ejercicio excelente*

Después de cerrar un 2015 histórico, en el que celebramos 110 años de historia y nos convertimos en líderes del sector, volvemos a tener la satisfacción de concluir un año muy positivo. El ejercicio 2016 ha continuado en la línea del crecimiento, dándonos un nuevo impulso hacia nuestro objetivo: mejorar el bienestar de las personas y proteger su calidad de vida durante la jubilación.

Ha sido un ejercicio excelente: hemos consolidado nuestro liderazgo en seguros de vida y planes de pensiones, con cuotas de mercado del 30,4% y el 22,9%, respectivamente. Nos mantenemos como la mayor compañía de seguros del país, con un volumen de primas y aportaciones de 11.699 millones de euros y más de 67.000 millones de euros gestionados. El crecimiento se ha reflejado también en la línea de resultados y, en 2016, hemos logrado un beneficio neto consolidado de 492 millones de euros, un 44,6% más que en 2015.

Nos sentimos orgullosos de cumplir con nuestros compromisos frente a todos nuestros clientes, contribuyendo a mantener su calidad de vida y sus ingresos durante la jubilación y también ante contingencias. Este es

nuestro cometido social desde hace más de un siglo, cuando emitimos la primera libreta de pensiones, poniendo los cimientos de lo que hoy es VidaCaixa.

Alineados con estos compromisos, mantendremos nuestra prioridad en el servicio al cliente. Seguimos esforzándonos en dar una respuesta eficaz a sus demandas y necesidades a través de un asesoramiento completo y una oferta de productos innovadores. Hemos creado nuevas soluciones de ahorro para la jubilación y nuevas herramientas de asesoramiento que mejoran nuestra eficacia y que nos acercan aún más a nuestros clientes.

El futuro nos plantea retos interesantes y estoy seguro que sabremos convertirlos en oportunidades, respondiendo a nuevas necesidades o situaciones personales y familiares.

Nuestra voluntad es la de seguir creciendo. Por ello, de forma paralela a nuestro negocio, hemos incrementado la plantilla de VidaCaixa hasta alcanzar los 500 empleados, incorporando talento y nuevos perfiles que serán claves para nuestro desarrollo.



**Gonzalo Gortázar**  
Presidente de VidaCaixa

Hoy, más de 4,5 millones de clientes confían en VidaCaixa. Para nosotros es un orgullo y un reto, que nos reafirma en nuestros principios de actuación. Su bienestar futuro es una gran responsabilidad, que continuaremos asumiendo con la máxima diligencia, dirigidos por nuestros principios de sostenibilidad y responsabilidad y respaldados por nuestra experiencia.



# Qué es VidaCaixa

# 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 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.



\* Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

MÁS INFORMACIÓN  
VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas

En 2016, VidaCaixa ha consolidado su liderazgo, confirmándose como la mayor aseguradora del país. Sobre la base de sus valores corporativos de calidad, confianza y dinamismo, la Compañía asume sus compromisos con clientes, accionistas y empleados, así como con el conjunto de la sociedad y el medio ambiente.



# Modelo de negocio

*Centrados en el asesoramiento experto*

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.

## Elementos clave del modelo de negocio de VidaCaixa

**Gestión eficiente y estricta del riesgo y la solvencia.**



**Inversiones basadas en criterios sostenibles.**



**Innovación en productos de ahorro y previsión.**



**Múltiples canales de comercialización\*.**



**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.**

\* Canal bancoasegurador –oficinas de CaixaBank–, canales presenciales –mediadores profesionales y consultores– y canales directos –teléfono e internet.

# CaixaBank

Primer banco minorista en España

CaixaBank, accionista único de VidaCaixa, es el primer banco minorista en España, con 13,8 millones de clientes y una cuota de penetración del 29,5%.

La Entidad mantiene un amplio liderazgo comercial gracias a un modelo de banca basada en la cercanía, la calidad de servicio, una amplia oferta de productos y servicios y una potente base tecnológica. Asimismo, fundamenta su actuación en unos sólidos valores corporativos: calidad, confianza y compromiso social.

CaixaBank ha superado el ecuador de su Plan Estratégico 2015-2018, que tiene como objetivo reforzar el liderazgo en el mercado español y ser reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad innovadora. Tras los dos primeros años, se constatan avances significativos en todas las líneas estratégicas, con un mayor liderazgo comercial, y en 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.



## Principales magnitudes

CaixaBank es el banco principal para 1 de cada 4 clientes particulares del país.



Mayor red comercial del país, con 5.027 oficinas y 9.479 cajeros.



Mayor número de clientes digitales activos: 5,3 millones de banca digital y 3,7 millones de banca móvil.



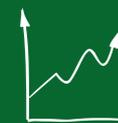
347.927 millones de euros de activo total.



12,4% CET 1 fully loaded, entre los mayores de los bancos cotizados españoles.



1.047 millones de euros de beneficio atribuido (+28,6 vs. 2015).



Presente en los principales índices de sostenibilidad: DJSI, FTSE4Good, CDP A-List.



# CaixaBank

*Refuerzo del liderazgo y del impacto positivo para la sociedad*



## Principales premios y reconocimientos

**Mejor Banco del  
año en España**

*The Banker*

**Mejor banca  
responsable  
en Europa**

*Euromoney*

**Mejor banco *retail*  
digital en Europa  
Occidental**

*Global Finance*

**En 2016 destaca el crecimiento de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios minoristas gracias a la intensa labor comercial.**

La cuota de nóminas domiciliadas alcanza el 26,0% y los planes de pensiones, el 22,9%. Los recursos gestionados han crecido un 2,5%, hasta los 303.895 millones de euros, y el crédito a la clientela alcanza los 204.857 millones de euros (+0,4% vs. 2015 en el crédito sano). Por otro lado, el resultado atribuido aumenta en un 28,6%, hasta los 1.047 millones de euros.

**CaixaBank ha continuado con su carácter de banco social, impulsando la inclusión financiera y colaborando en la solución de los retos sociales más urgentes.**

CaixaBank es el accionista único de MicroBank, la principal entidad de microfinanzas de Europa, que ha concedido 167.669 microcréditos durante el año. Destacan también las 33.000 viviendas sociales del Grupo “la Caixa”, el mayor parque de vivienda social privada del país, y los 15.000 participantes en el programa de Voluntariado Corporativo, con cerca de 5.000 empleados voluntarios.

# Buen Gobierno Corporativo

## Gobernanza y órganos de gestión

El proceso de toma de decisiones en la Compañía se rige por los principios de buen gobierno y transparencia, con el objetivo de salvaguardar los intereses de todos aquellos con quienes se relaciona.

 MÁS INFORMACIÓN  
Comité de Auditoría y Control

 MÁS INFORMACIÓN  
Comisión de Nombramientos y Retribuciones

 MÁS INFORMACIÓN  
Comité de Dirección

Para garantizar estos principios, la gestión y el control se distribuyen entre el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Comité de Dirección.

En 2016 se han celebrado un total de 7 reuniones del Consejo de Administración, 1 de ellas por escrito y sin sesión.

### Consejo de Administración de VidaCaixa

#### Presidente

Gonzalo Gortázar Rotaeché

#### Vicepresidente Ejecutivo - Consejero Delegado

Tomás Muniesa

#### Vicepresidente

Jorge Mercader Miró

#### Consejeros

Josep Delfí Guàrdia Canela

Jaime Gil Aluja

Javier Ibarz Alegría

Miquel Valls Maseda

José Vilarasau Salat

\*Víctor Manuel Allende Fernández

\*Natividad Pilar Capella Pifarré

\*José María Leal Villalba

\*Antonio López López

\*Juan Rosell Lastortras

\*Miembros nombrados con efectos 1 de noviembre de 2016.



# Comportamiento responsable

*Una gestión alineada con los valores corporativos*



Código Ético de VidaCaixa

Además de operar de acuerdo con sus valores corporativos, VidaCaixa promueve los principios de actuación responsable entre todos sus empleados en base al Código Ético de la Compañía. Vela, en todo momento, por el cumplimiento de la ley.

En 2016, y con el objetivo de reforzar el modelo de prevención de delitos y fortalecer la cultura de cumplimiento de la Compañía, se ha puesto en marcha un proyecto, que finalizará en el primer trimestre de 2017, para la automatización del canal de consultas y denuncias. El nuevo canal funcionará a través de la intranet corporativa, reforzando de esta manera el compromiso de VidaCaixa a favor de una mayor confidencialidad y trazabilidad de todos los expedientes de denuncia. Cabe destacar que, en 2016, no se ha producido ninguna denuncia.



# Una historia centenaria

## *Precursores en previsión social*

- 1904** Creación de la Caja de Pensiones para la Vejez.
- 1905** Comercialización de la primera libreta de pensiones en España.
- 1915** Celebración del primer homenaje a la vejez.
- 1992** Nacimiento de CaiFor, fruto del acuerdo accionarial con Fortis.
- 2003** Adquisición de Swiss Life.
- 2004** Adquisición de Santander Previsión. Integración de Santander Previsión y Génesis.

- 2007** Adquisición a Fortis de acciones del Grupo asegurador.
- 2008** Integración del negocio de Fondos de Pensiones de Morgan Stanley.
- 2009** Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Primera entidad española del sector en adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI). Reconocimiento EFR. Cambio de denominación a SegurCaixa Holding.
- 2010** Integración de Adeslas y del negocio asegurador de Caixa Girona y Bankpyme. Cambio de denominación a VidaCaixa Grupo.
- 2011** Mutua Madrileña adquiere el 50% de SegurCaixa Adeslas tras el acuerdo con CaixaBank.

- 2012** Fusión del negocio asegurador de Banca Cívica y cesión en reaseguro de la cartera de vida-riesgo individual.
- 2013** Integración operativa de las cajas de ahorros provenientes de Banca Cívica. Se incorpora Banco de Valencia.
- 2014** Nace Caixafu[Tu]ro.
- 2015** VidaCaixa se convierte en la mayor compañía de seguros del país, liderando el mercado de seguros de vida y planes de pensiones.
- 2016** VidaCaixa consolida su liderazgo. Integración de Barclays Vida y Pensiones.



Respuestas para el futuro

# Encuentros CaixaFu[tu]ro

## Asesoramiento en la transición a la jubilación

Las sesiones CaixaFu[tu]ro son encuentros informativos organizados por todo el territorio que tienen por objetivo ofrecer asesoramiento sobre cómo afrontar y planificar la jubilación, partiendo de la situación actual, necesidades y nivel de vida esperado cuando llegue este estado vital.

Ante el envejecimiento de la población y el aumento de la esperanza de vida y de la tasa de dependencia, los encuentros CaixaFu[tu]ro se centran en orientar y asesorar sobre cómo elaborar un plan de ahorro y sobre cómo, una correcta organización de su patrimonio, es una gran oportunidad para mantener su nivel de vida y bienestar durante la etapa de retiro laboral.

En 2016, el foco ha sido dar respuesta a las necesidades de los ahorradores que se encuentran en los años próximos a la jubilación, a través de asesoramiento y de soluciones que permiten garantizar al cliente la cuantía de su pensión privada antes de alcanzar la jubilación.

### Encuentros CaixaFu[tu]ro 2016

**236** Sesiones



**943** Sesiones acumuladas desde 2014

**13.811** Asistentes



**55.081** Asistentes acumulados desde 2014

**79** Poblaciones



# Innovación en soluciones de ahorro para la jubilación

*Respondiendo a las nuevas necesidades de los clientes particulares*

En 2016, VidaCaixa ha lanzado CaixaBank Doble Tranquilidad, una nueva oferta de Rentas Plan y el nuevo PIAS Destino, aportando a clientes particulares soluciones innovadoras de ahorro para la jubilación.



Acumulación

## PIAS Destino

Tras el éxito de los planes de pensiones Destino, en 2016 se lanzó CaixaBank Destino PIAS. Este Plan Individual de Ahorro Sistemático mantiene la filosofía de inversión de toda la gama Destino. 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.

## Cuenta Caixafuturo SIALP

Este seguro individual de ahorro periódico a largo plazo goza de un tratamiento fiscal específico.



Transición

## CaixaBank Doble Tranquilidad

Solución especialmente pensada para personas cercanas a la edad de jubilación. Permite agrupar el ahorro acumulado en otros productos para obtener una renta vitalicia cuya cantidad se conoce de antemano, la cual se garantiza ya en el momento de la contratación, y que complementa los ingresos a partir de la fecha indicada.



Disposición

## Nueva gama Rentas Plan

En 2016 se ha llevado a cabo una renovación de la gama de rentas para que los clientes ya jubilados puedan complementar su pensión, moderando el impacto fiscal, con independencia de la planificación previa.

# Protección y seguridad

*Dando respuesta a los clientes empresa*

Para minimizar los riesgos de autónomos y empresarios, se ha lanzado la oferta de VidaCaixa Negocios y Empresas y VidaCaixa Empleados.



## **VidaCaixa Empleados**

Ofrece un seguro de vida que se encarga de cubrir a los empleados de una empresa, empresario o autónomo en caso de fallecimiento o incapacidad, así como la mejora de las condiciones del convenio colectivo sectorial.

## **VidaCaixa Negocios y Empresas**

Enfocado a empresas, profesionales liberales, empresarios individuales y autónomos, ofrece servicios tales como cobertura por invalidez (según grado y causa), indemnización diaria por situaciones de incapacidad temporal, disposición del capital anticipado en caso de enfermedad grave y cobertura de un capital por fallecimiento.



# VidaCaixa Previsión Social

Líderes un año más del negocio de empresas

 MÁS INFORMACIÓN

9º Foro de Comisiones de Control



En el negocio de empresas, VidaCaixa orienta su oferta comercial con el propósito de ofrecer una propuesta diferencial para cada tipo de cliente. Para conseguirlo, se ha actualizado el enfoque de segmentación, poniendo en valor el negocio recurrente y la importancia estratégica de los clientes potenciales.

VidaCaixa ha profundizado en la relación con mediadores y consultores, siendo éste un canal clave para el posicionamiento de liderazgo de la Compañía. En línea con los años anteriores, se han celebrado jornadas para reforzar nuestra relación con los clientes, ofreciendo soluciones y asesoramiento en materia de previsión:

- El 9º Foro de Comisiones de Control. Foro de referencia a nivel nacional para las Comisiones de Control.
- Los Encuentros Futuro 360, dirigidos a pymes y autónomos.

En la última década se han conseguido 35 nuevos planes de empleo.



# 9º Foro de Comisiones de Control

*Alta valoración de los asistentes*

CaixaForum Barcelona ha acogido la novena edición del Foro de Comisiones de Control, la cita anual de referencia en planes de pensiones de empleo. El Foro, promovido por el Plan de Pensiones de Empleados de CaixaBank y por VidaCaixa, reunió a 355 profesionales.

Principales contenidos:

- Ahorro para la jubilación desde el punto de vista de la economía del comportamiento. El módulo abordó cómo se puede utilizar la economía del comportamiento para mejorar la planificación de la jubilación y qué se puede hacer desde las Comisiones de Control para vencer los sesgos del comportamiento.
- Lanzamiento del nuevo servicio de asesoramiento para colectivos **+ahorro**.
- Implementación de estrategias de coberturas de riesgo. El panel abordó las distintas estrategias de cobertura de riesgos en inversiones y cuándo es conveniente implantarlas.



Experiencia en 1ª persona de los sesgos conductuales por parte de los asistentes, para nutrir el debate

Valoración: **8,48**



Aprendizaje internacional sobre la aplicación de la economía del comportamiento en el programa Save More Tomorrow: Cathy Smith, Directora de Digital (EE. UU.)

Valoración: **8,42**



Mejora del binomio rentabilidad-riesgo de las carteras en el entorno de mercado y político actual

Valoración: **8,02**

Valoración media de **8/10**

Recomendación del **99%**

# Barómetro de VidaCaixa

Hábitos de ahorro en la generación millennial

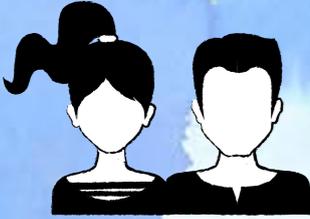
ENLACE  
Barómetro completo

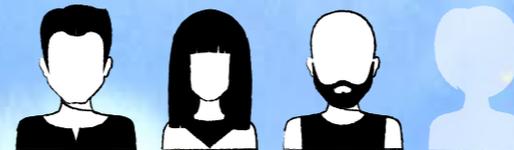
ENLACE  
Vídeo. Descubriendo a los millennials

ENLACE  
Vídeo. Expectativas de ahorro de los millennials

## Millennials: Desmitificando a la nueva generación de jóvenes de España (25-35 años)

### El perfil del millennial ahorrador

-  Empieza a ahorrar a los **22 años**.
-  Vive en una **gran ciudad**, en **pareja** y/o con hijos.
-  **Contribuye** a la economía familiar.
-  Tiene entre uno y dos **productos financieros de ahorro**.



**3** de cada **4** jóvenes de entre 25 y 35 años dedican parte de sus ingresos al ahorro.

**155€** de ahorro medio mensual, un **17%** de sus ingresos.

El **61%** querría ahorrar más.



Ahorran para asegurarse un **buen futuro**, pensando en su **jubilación** y en la estabilidad económica de su **familia**.

**80%** desconoce cuánto tiene que ahorrar para tener la jubilación que querría.

Para contratar productos de ahorro se **asesoran** con su familia, **contratan** en la oficina y realizan el **seguimiento** de forma presencial.

**61%** evita el riesgo en la contratación de productos de ahorro.

**9** de cada **10** no saben cuál será el importe de su pensión pública.



**7** de cada **10** piensan que no será suficiente para vivir.

# Generando conocimiento

## Longevidad y calidad de vida

VidaCaixa, junto con la Fundación Edad&Vida y expertos de las universidades de Valencia, Extremadura y Castilla-La Mancha, ha realizado un estudio sobre la revolución de la longevidad y su influencia en las necesidades financieras de los mayores.

### Pensión pública

**7** de cada **10** tienen **únicamente** la pensión pública como fuente de ingresos.

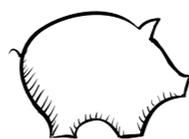
El **45%** asegura que **tiene dificultades** para llegar a fin de mes.



### Ahorro

**22%** afirma que seguramente **no dispondrá de suficiente patrimonio** para cubrir sus necesidades futuras.

**56%** **prefiere ahorrar** para poder hacer frente a imprevistos.



### Ingresos



**67%** que reside en su hogar percibe unos **ingresos inferiores a 1.250 euros mensuales**, con un **gasto medio de 953 euros al mes**.

**38%** recibe unos **ingresos inferiores a 750 euros mensuales** y presta ayuda económica a sus familiares.

**30%** cuenta con **ingresos alternativos** que provienen de productos financieros, planes de pensiones y alquileres.

### Herencia



**71%** optaría por **dejar todo su patrimonio a sus herederos**, mientras que un **24%** preferiría gastarlo y dejar solamente su vivienda habitual en herencia.



Más sobre el estudio de *La revolución de la longevidad y su influencia en las necesidades de financiación de los mayores*

# Canales y accesibilidad

*Mejorando la Línea Abierta Móvil y el Canal Bancaseguros*

 MÁS INFORMACIÓN

Productos y acciones disponibles  
a través de Línea Abierta  
CaixaBank en 2016



## Línea Abierta Móvil

En 2016 se continúa apostando por la Línea Abierta Móvil, a través de la cual ya es posible realizar la contratación y aportaciones extraordinarias a productos de VidaCaixa, así como traspasos externos y consultas.

Entre todas estas posibilidades, se incluyen algunos de los productos más nuevos, como CaixaBank Doble Tranquilidad, que permite consultas. Asimismo es posible realizar otras operaciones, como aportaciones extraordinarias y la contratación de Cuenta Caixafuturo PIAS y Cuenta Caixafuturo SIALP, entre otros. De la misma manera, se han llevado a cabo mejoras en la red y en la comunicación comercial.

## Canal Bancaseguros

En cuanto al Canal Bancaseguros, que incluye empresas y banca privada, VidaCaixa comercializa sus soluciones a través de la red de 5.027 oficinas de CaixaBank. Además, en el negocio de colectivos, VidaCaixa desarrolla su actividad a través de una red de más de 90 mediadores.

# Más cerca de nuestros clientes

## Nuevos canales de comunicación

VidaCaixa ha seguido desarrollando sus canales y contenidos *online* a fin de mejorar la proximidad y la experiencia digital del cliente. La calidad de las iniciativas se ha visto reflejada en los datos de impacto: 2016 ha sido el año en el que se han batido todos los récords de visitas.

Dentro de las novedades que se han llevado a cabo en los canales y herramientas, destacan:

- Apertura de canal propio en Facebook con una respuesta excelente.
- Nueva categoría de contenidos en Blog de VidaCaixa sobre Inversiones.
- A través del blog, se publica contenido de calidad que da respuesta a las principales necesidades de las personas y experimentamos con nuevos formatos narrativos *online* que se adaptan a cada canal digital.
- Los expertos de VidaCaixa responden a preguntas personalizadas sobre jubilación, pensiones y ahorro a largo plazo.
- Newsletter mensual con más de 1.500 suscriptores.
- Los contenidos de VidaCaixa llegan cada vez a más personas: han alcanzado un récord de más de 1,3 millones de visitas.
- Más de 30.000 seguidores en Redes Sociales.



Contenido sobre  
Inversiones



Web corporativa



Blog de VidaCaixa



CaixaBankFuturo

Linkedin



Twitter



Facebook



YouTube



Instagram





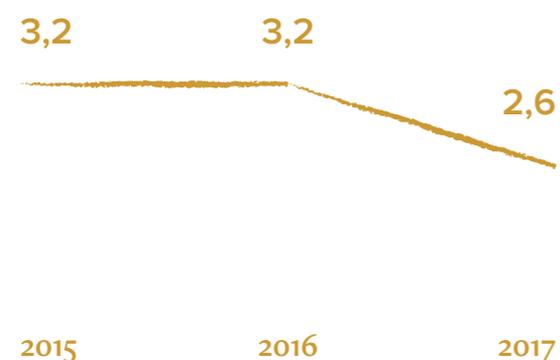
# Gestión responsable

# Anticipación y adaptación al entorno

*La economía española avanza a buen ritmo*

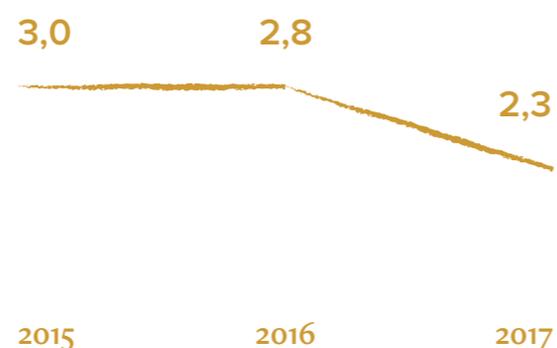
Durante 2016 se han producido mejoras en las principales magnitudes de la economía española:

## PIB



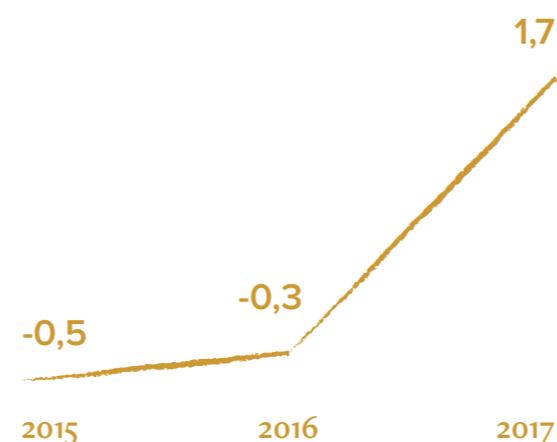
El crecimiento de la economía en 2016 se ha mantenido por encima de la media de la eurozona.

## Creación de empleo



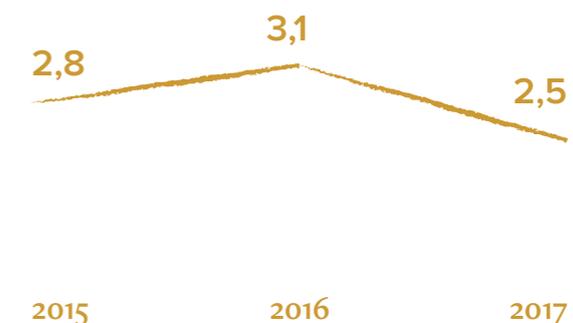
La tasa de paro cierra el año en el 18,6%, alcanzando valores mínimos desde 2009.

## Inflación



Continúa la recuperación de la inflación, aunque se mantiene por debajo del dato de la eurozona. Se espera un crecimiento del 1,7% en 2017.

## Consumo privado



El consumo de los hogares se ha recuperado en 2016.

# Entorno legal y financiero

*Transformando un entorno exigente en una oportunidad*

Pese a que en 2016 la incertidumbre política ha marcado un año de altas volatilidades en los mercados financieros, VidaCaixa ha logrado mantener una oferta interesante para los clientes.

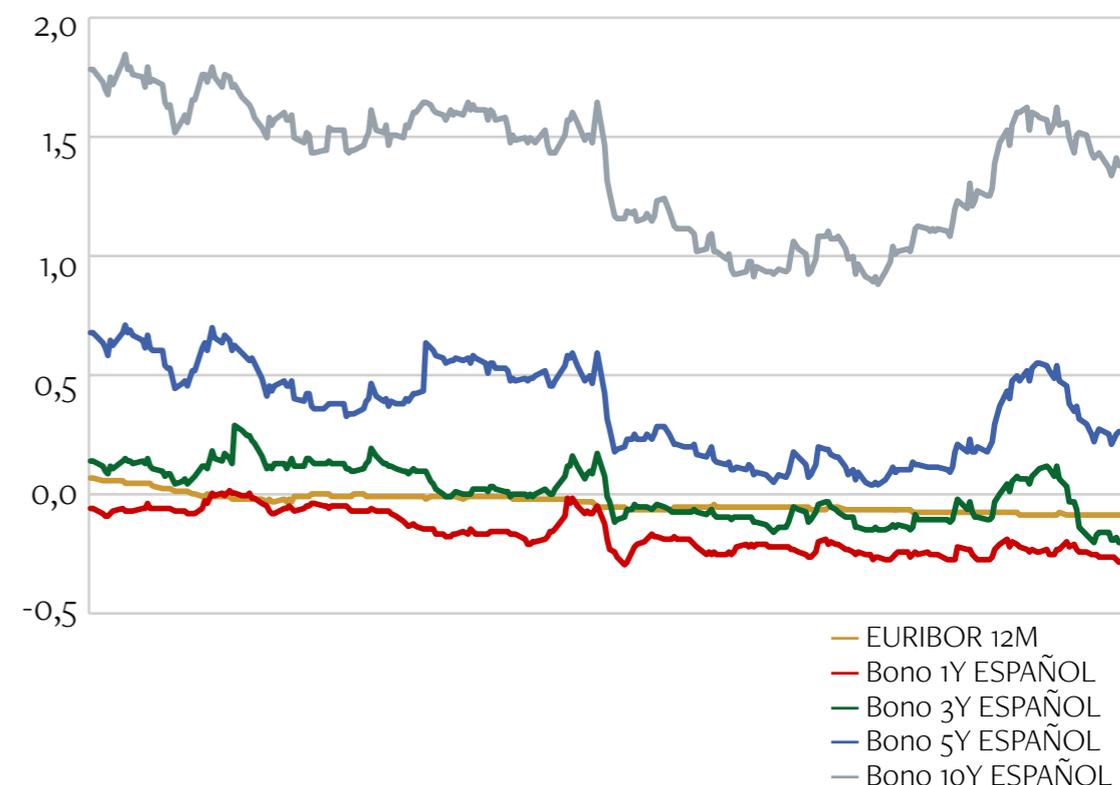
Todo ello mediante una buena gestión de la cartera de inversiones y de una propuesta de valor que va más allá de los tipos de interés. Asimismo, en el entorno legislativo ha continuado el incremento de la presión regulatoria, con la entrada en vigor de Solvencia II en enero de 2016.

## Bolsa

(enero 2016 = 100)



## Tipos de interés



# Líneas estratégicas

*Adaptándonos al entorno y a las necesidades de los clientes*

Con el fin de dar respuesta a los cambios y oportunidades del entorno y de mejorar la experiencia de los clientes, VidaCaixa ha desarrollado una estrategia responsable y sostenible que le ha permitido mantenerse como la primera compañía del sector asegurador en el país.

Mayor implicación de recursos informáticos y de personas.

**Incorporación de nuevas capacidades.**

Implementación de los requerimientos necesarios para cumplir con Solvencia II.

Excelencia en la gestión de las inversiones.

**Gestión activa del riesgo y del capital, garantizando una rentabilidad sostenible.**

CaixaBank Doble Tranquilidad y nueva gama Rentas Plan para proporcionar ingresos recurrentes.

Ampliación de la gama Destino.

**Innovación en soluciones de acumulación, disposición y protección.**

Ampliación de la operativa disponible desde Línea Abierta.

Simuladores para definir objetivos de ahorro y cobertura de riesgos.

Recomendaciones de ahorro personalizadas.

Nuevos modelos de interacción: asesoramiento remoto.

Encuentros CaixaFu[tu]ro.

**Mayor acercamiento al cliente: asesoramiento diferencial y avance de la transformación digital.**

# Riesgo y solvencia

*Gestión activa para optimizar riesgo y rentabilidad*

 MÁS INFORMACIÓN  
Principales riesgos gestionados

Tras el proceso iniciado con la publicación de la Directiva Europea, VidaCaixa se ha adaptado con éxito a la normativa Solvencia II, en vigor desde el 1 de enero de 2016. Durante este año se ha avanzado en la definición y seguimiento de los límites de tolerancia y apetito al riesgo y se continuará trabajando en 2017 para integrar dicha gestión en la toma de decisiones del negocio.

## Margen de solvencia

### Capital excedente

Millones de euros

407



1,2

veces el margen de solvencia, por encima del mínimo legal exigido

2016

## Principales avances en 2016

- Presentación del balance de apertura de Solvencia II y de los *reportings* trimestrales definitivos al supervisor (QRT).
- Realización del primer informe de autoevaluación de los riesgos propios y de solvencia en fase definitiva de Solvencia II.
- Actualización de las políticas corporativas al marco de Solvencia II.
- Potenciación de la participación activa en los diversos grupos de trabajo de Unespa, entre los que destaca el de solvencia.
- Participación en los Stress Test y otros estudios a nivel europeo, bajo el liderazgo de EIOPA.

Todo este esfuerzo de adaptación a la normativa culminará en dos hitos para 2017: la presentación por parte de VidaCaixa del primer *reporting* anual y del informe de situación financiera y de solvencia.

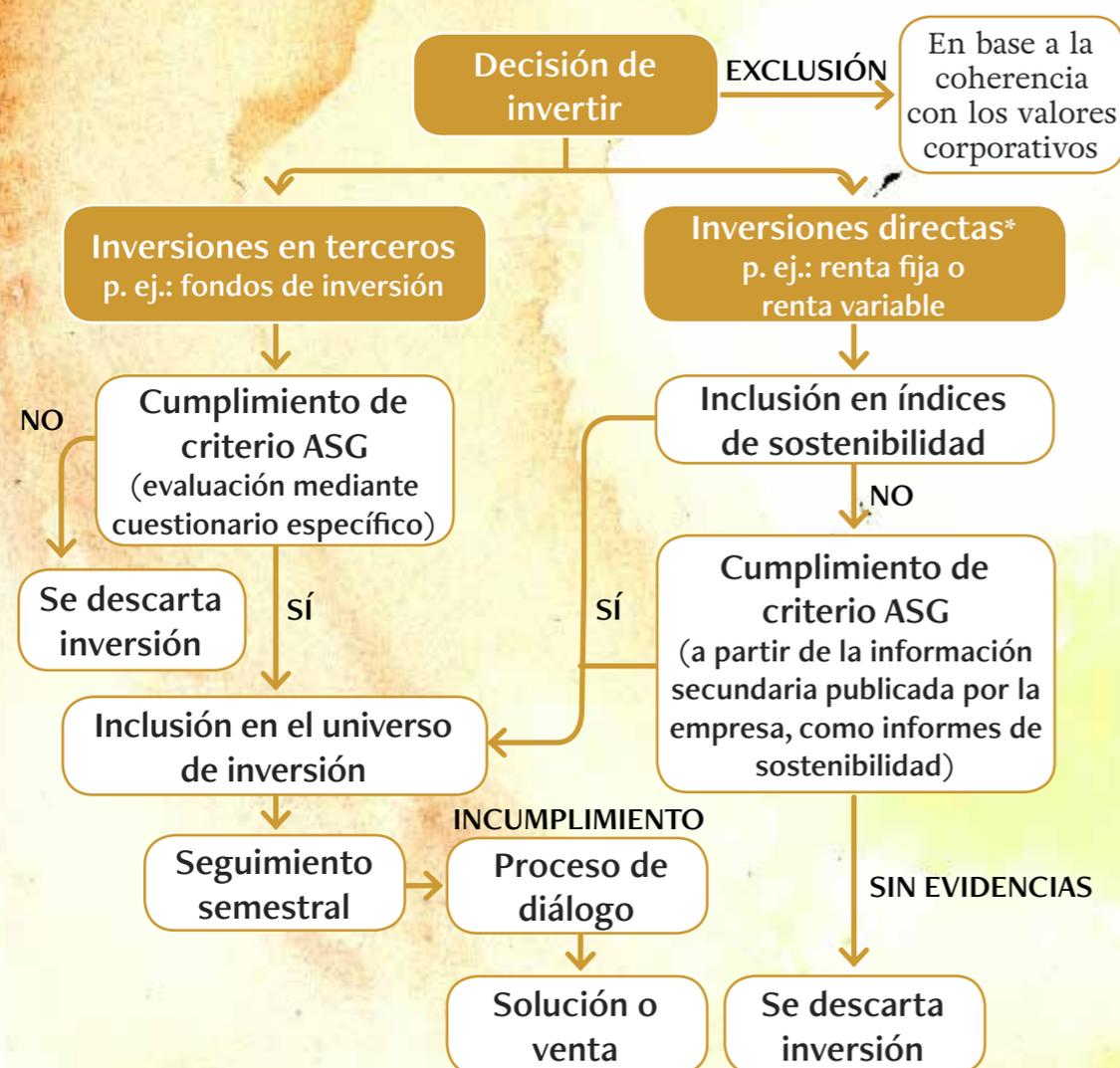
# Inversión responsable

Aspirando a la excelencia en la gestión ASG



Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas

## Aplicación en el proceso de gestión de inversiones



\*La deuda emitida o avalada por Estados, Comunidades Autónomas, corporaciones locales, agencias u organismos supranacionales queda excluida de un análisis específico, al ser países de la OCDE y, por lo tanto, países que cumplen con los estándares internacionales de buena gobernanza.

VidaCaixa ha obtenido una calificación A en el Summary Assessment Report de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, siendo A+ la máxima calificación. Se sitúa por encima del resto de *peers* (firmantes de los UNPRI), que han logrado una calificación promedio de B.

Los avances en la gestión de las Inversiones Socialmente Responsables (ISR) de acuerdo con PRI, en 2016, han sido:

- Desarrollo de criterios de gobernanza en el fondo de pensiones de empleados de CaixaBank, Pensions Caixa 30, que incluyen entre otros profundizar en la aplicación de criterios ISR.
- Se ha profundizado en el análisis de *scoring* de proveedores de productos financieros, en base a aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG).
- En línea con la política de inversión de VidaCaixa, se ha dado continuidad al seguimiento de expedientes extraordinarios iniciados en años anteriores.

# Reconocimientos a VidaCaixa

Sexto galardón al mejor fondo de pensiones en España



Pensions Caixa 30, gestionado por VidaCaixa, recibe el sexto galardón al mejor fondo de pensiones de España

## Pensions Caixa 30

- 2008** Mejor fondo de pensiones español  
*Revista IPE*
- 2011**
- 2012**
- 2013**
- 2014**
- 2016**



## VidaCaixa

- 2008** Mejor gestora de planes de renta fija  
*Expansión*
- 2009** Mejor gestora de planes de pensiones de renta fija y renta mixta
- 2010** *Expansión* e Interactive Data

## PlanCaixa Ambición

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

## 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** *Expansión-Allfunds Bank*

## 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
- 2015** *Allfunds Bank Investment Research*

## PlanCaixa Ambición Global

- 2013** Mejor plan de pensiones mixto moderado  
Morningstar

## PlanCaixa Oportunidad

- 2015** Mejor plan de pensiones mixto agresivo  
Morningstar

# Nuestro proyecto

*Talento, transversalidad e innovación para trabajar mejor*

VidaCaixa ha continuado creando nuevas oportunidades y complementando el talento interno con nuevos perfiles e incorporaciones, con el objetivo de desarrollar el Plan Estratégico de la Compañía y afrontar los nuevos desafíos.

## El mejor talento en posiciones clave para nuestro negocio

**Contabilidad**

**Comerciales**

**Actuarios**

**Gestores de procesos**

**Legal y cumplimiento normativo**

**Informáticos**

## Incorporación de nuevas habilidades para adaptarnos a los nuevos tiempos

**Experto en economía conductual**

***Data scientist***

**Diseñador de apps**

**Experto en *design thinking***

**Experto en *customer journeys***

**Derecho de nuevas tecnologías**

**Gestor comunicación y *branding* RRHH**

**Gestor de comunidades *online***



# Creando oportunidades

*Apuesta continua por el talento*

 **MÁS INFORMACIÓN**  
**Formación**

**461** empleados formados



**34.603** horas de formación  
presenciales y *online*



Uno de los principales ejes de VidaCaixa, en la gestión de las personas, es la apuesta de la Compañía por atraer y retener el mejor talento.

A través de la creación del Comité de Talento en 2016 se pretende centralizar la toma de decisiones, impulsar la meritocracia y promover el desarrollo de la carrera profesional. En 2016, se han incorporado 80 personas y 13 personas de VidaCaixa han cambiado de posición.

# Un excelente lugar para trabajar

*Comprometidos con el desarrollo de las personas*

MÁS INFORMACIÓN  
Formación

MÁS INFORMACIÓN  
Incorporación de talento y  
comunicación  
Evaluación

## Desarrollo de personas

**Escuela de Previsión** VidaCaixa.

**Formación en habilidades:** Programa “Behavioral Economics”, impartido por la London School of Economics and Political Science.

**Formación al canal CaixaBank.**

**Escuela de Liderazgo.**

**Escuela de Ventas.**

## Comunicación y vinculación

Nuevo **kit de acogida** para nuevas incorporaciones.

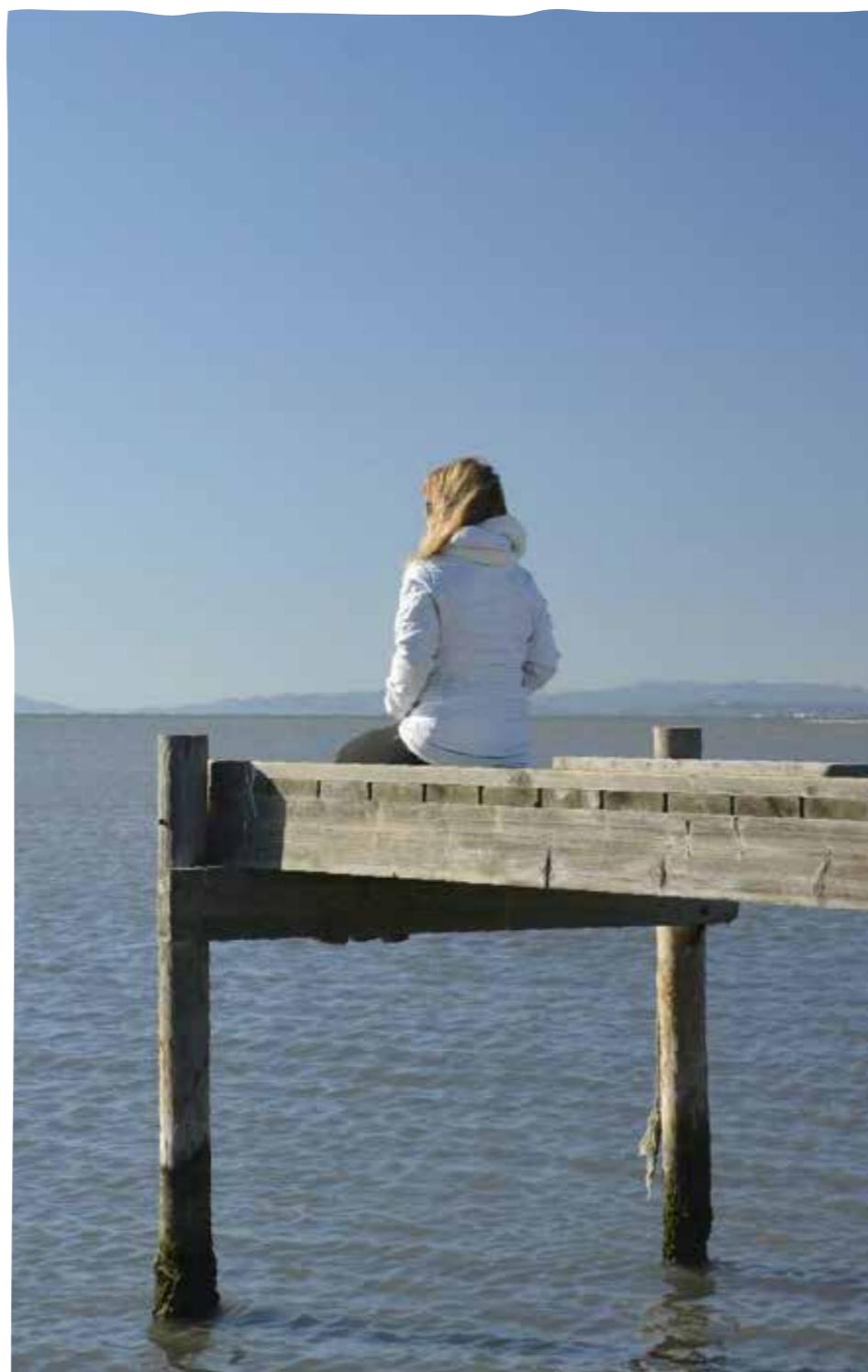
Lanzamiento de las sesiones de bienvenida **It's a match.**

Lanzamiento de **VidaCaixa Today**, nuevo servicio de comunicación interno.

**Bienvenidas** a los nuevos empleados a través del canal VidaCaixa Today.

Actividades de **Return**: un total de 17 actividades (9 solidarias, 6 de *team building* y 2 deportivas).

**Plan Familia** para ayudar a los empleados con familiares con discapacidad a su cargo.



## Cultura del mérito

Incorporación de la **evaluación transversal** en los procesos de evaluación del desempeño.

Compromiso de situar a **nivel retributivo** como mínimo en la mediana de mercado a las personas con un desempeño adecuado.

Mantenimiento de la relación directa entre **evaluación y promoción.**

## Compensación

VidaCaixa se ha vuelto a recertificar con el sello de **Empresa Familiarmente Responsable (EFR)** y pone a disposición de sus empleados múltiples medidas que promueven el reconocimiento y la conciliación:

- Retribución fija más variable para toda la plantilla.
- Aportación empresarial a la previsión social de los empleados.
- Cobertura de vida.
- Ayuda estudios universitarios e inglés.
- Seguro de salud.
- Préstamo personal.
- Política de *bonus* por referencias.

# Avances en transparencia

*Mejorando en información y en prevención de delitos*

 MÁS INFORMACIÓN

Contratos de prestación de servicios



En 2016, la Compañía ha seguido apostando en mejorar la transparencia y la seguridad en la información contractual a clientes y en la prevención de delitos, revisando los riesgos penales de VidaCaixa e incorporando mejoras en el Modelo de Prevención Penal de la Entidad.

Mejoras implementadas en 2016:

- En información a clientes se ha seguido fomentando el uso de un lenguaje claro y la introducción de ejemplos en la documentación precontractual, contractual y postcontractual.
- En el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones se ha previsto una nueva operativa en movilizaciones y pagos parciales, que permite a los partícipes o beneficiarios hacer efectivo o movilizar las aportaciones anteriores o posteriores a 2007 (o ambas).
- Revisión de los riesgos penales de la Entidad, con el fin de adaptar el Modelo de Prevención Penal existente e incorporar aspectos de mejora relacionados con su adaptación a los nuevos requerimientos derivados de la reforma del Código Penal y de la Circular de la Fiscalía General del Estado.

# Un servicio excelente

*Mejorando la experiencia del cliente*

La relación con los clientes y la gestión de los procesos internos ha sido una prioridad para VidaCaixa a lo largo del año, siempre manteniendo el objetivo de crear experiencias únicas.

En 2016 se ha definido, comunicado e implantado el Cuadro de Mando de Voz de cliente, al que acceden todos los empleados para que conozcan la evolución de la satisfacción de los clientes y canales y, además, accedan a toda la información de los estudios de cliente y de mercado que realiza la Compañía.

Asimismo, se ha puesto en marcha una nueva acción consistente en que los empleados de VidaCaixa lleven a cabo una experiencia de inmersión en las oficinas de CaixaBank, el principal canal del negocio individual de VidaCaixa, con el fin de escucharles, entender su día a día y recoger así las oportunidades de mejora que den respuesta a sus necesidades, con el fin de prestar el mejor servicio a los clientes.

## Resultado de las encuestas a canales y clientes

Satisfacción de centros médicos	2015	8,4	Riesgo y ahorro colectivo	2015	7,8
	2016	8,4		2016	8,1
Comisiones control Planes de pensiones de empleo	2015	8,2	Mediadores	2015	8
	2016	8,4		2016	8
Consultores	2015	8,1	Teleselección*	2015	-
	2016	8,2		2016	8,1

VidaCaixa ha recertificado el modelo ISO 9001, validado por una entidad externa y cuyo alcance es la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo.



\* Nuevo ítem.

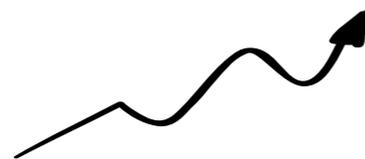
# Mediciones de calidad

*Alta valoración por parte de las Oficinas de CaixaBank*

Desde la red de oficinas de CaixaBank se ha valorado de forma altamente positiva la satisfacción de los servicios que ofrece VidaCaixa.

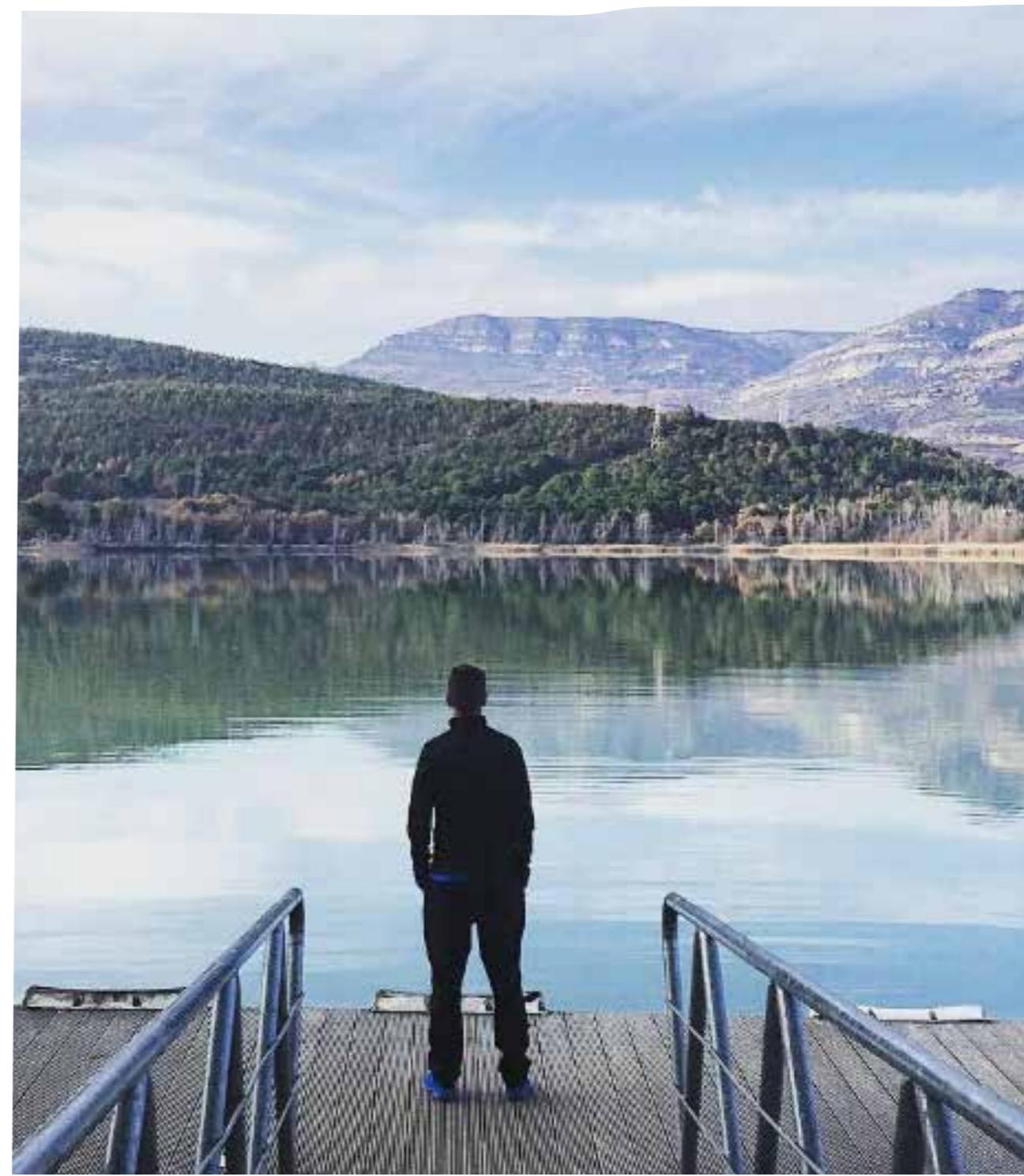
**2,5 puntos** de mejora de la valoración global de VidaCaixa, de 2015 (diciembre) a 2016 (diciembre)

Ha crecido la valoración de todos los servicios, destacando:



<b>3,8</b>	<b>3,1</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>
Asesoramiento de Servicios Centrales (SSCC)	Call Center	Formación	Cartera de productos de VidaCaixa

**96,6%** valoración de la media móvil



# Más próximos a los clientes

## Canales de atención al cliente


**MÁS INFORMACIÓN**
**Canales de diálogo con los grupos de interés**

### Canales de reclamación por uso



Con el objetivo de ofrecer un servicio más accesible y cercano, el Grupo Caixa ha llevado a cabo un proceso de centralización de los Servicios de Atención al Cliente (SAC).

Nuestros clientes optaron en su mayoría por este servicio a la hora de interponer sus reclamaciones oficiales. Un 11,6% de nuestros clientes se dirigieron al Defensor del Cliente y un 10,5% lo hicieron a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP).

# Excelencia operacional

*Eficiencia en la gestión de la cartera al servicio del cliente*

## Integración de Barclays



En 2016 se han integrado las carteras de Planes de Pensiones, en junio, y de Seguros de Riesgo, en noviembre, provenientes de Barclays Vida y Pensiones. En este proceso, VidaCaixa ha garantizado en todo momento el servicio al cliente, minimizando el impacto sobre el mismo. En marzo de 2017 está prevista la integración de la cartera de Seguros de Ahorro de Barclays.

## Gestión de la cartera



VidaCaixa accede al Índice Nacional de Defunciones y dispone así de una herramienta para actualizar la cartera con mayor facilidad.

Adicionalmente, se ha instaurado un proceso anual para localizar a los beneficiarios de seguros pendientes de liquidar, que ha permitido abonar 942.297 € en 2016. En 2017 se pondrá en marcha el Portal de Prestaciones, donde los clientes podrán solicitar sus prestaciones de Planes y Seguros y realizar el seguimiento de sus gestiones.

# Contact Center

*Mejorando la calidad del servicio*

En 2016, la Entidad ha renovado la plataforma telefónica del Contact Center, incrementando la calidad del servicio tanto en el tiempo de espera como en el porcentaje de llamadas atendidas. Con ello se dispone de información para un mejor servicio omnicanal.

El objetivo de VidaCaixa para 2017 es conseguir ampliar el catálogo de servicio desde el Contact Center, ofreciendo una mejor atención a los clientes y a la red de oficinas CaixaBank.

**320.000** contactos gestionados



**21.000** a través del teléfono de VidaCaixa Previsión Social



**17.600** respuestas a consultas escritas



**15.100**  
desde Línea Abierta



**2.500**  
desde la web corporativa



# Innovida

*Innovación centrada en la experiencia del cliente*

En 2016, VidaCaixa ha creado el programa Innovida, que bajo el lema “sorprender al cliente” y a través de la reflexión, participación y emprendimiento, pretende captar nuevas oportunidades de negocio e impulsar la

transformación cultural de la Compañía. Para alcanzar los objetivos, la Entidad ha realizado dos actividades: *innovida idea* e *innovida emprende*.

## innovidaidea

Concurso de ideas innovadoras basado en Design Thinking.

**+230** asistentes al evento de lanzamiento (Barcelona y Madrid) ~50% de la Compañía



**+100** participantes en los talleres  
**>20%** de la Compañía



**39** ideas presentadas por **49** participantes



**5** finalistas

**8,3/10** satisfacción general media



## innovidaemprende

Programa de colaboración con *startups* para crear propuestas de valor.

**45** participantes organizados en **8** equipos de intra-emprendedores  
**~10%** de la Compañía



**8,4/10** satisfacción general media



**+80** *startups* identificadas

**25** seleccionadas en el primer ejercicio



**8** propuestas de colaboración con *startups*



Generación de valor

# Líderes con excelentes resultados

*Crecimiento sostenible del beneficio y de la cartera de clientes*



**492,3** MME de beneficio neto consolidado

**+44,6%** respecto a 2015

**4,5** millones de clientes



**+8,2%** respecto a 2015

VidaCaixa se consolida como la mayor entidad aseguradora del país y confirma su liderazgo en planes de pensiones y seguros de vida.

En el ejercicio 2016, VidaCaixa ha obtenido un beneficio neto consolidado de 492,3 millones de euros, un 44,6% más que en 2015. Este crecimiento se debe a un excelente comportamiento del segmento individual, tanto de la cartera de ahorro como de la de riesgo, así como de las rentas vitalicias.

Asimismo, en 2016 la Compañía ha aumentado en un 8,2% el número de clientes, hasta los 4,5 millones, siendo cada vez más personas las que confían en VidaCaixa para planificar su jubilación.

# Recursos, primas y aportaciones

*Primeros en recursos gestionados, primas y aportaciones*

## Recursos gestionados

**67.891** MM€

en recursos gestionados

+12,4% respecto a 2015

**25.188,8** MM€

de planes de pensiones y EPSV

+8,8% respecto a 2015, frente a una variación del mercado del 2,2%\*

**42.701,9** MM€

de seguros de vida

+14,7% respecto a 2015, en un sector que creció el 6%\*\*

**11.699** MM€

en primas y aportaciones

+28,8% respecto a 2015

\* Fuente: Inverco \*\* Fuente: ICEA

VidaCaixa ha sido, un año más, la compañía aseguradora que más recursos gestiona, con un volumen total de 67.891 millones de euros, un 12,4% más que en 2015. De esta cifra, 25.188,8 millones de euros corresponden a planes de pensiones y EPSV, un 8,8% más que en 2015. Un total de 42.701,9 millones de euros pertenecen a seguros de vida, un 14,7% por encima del año anterior.

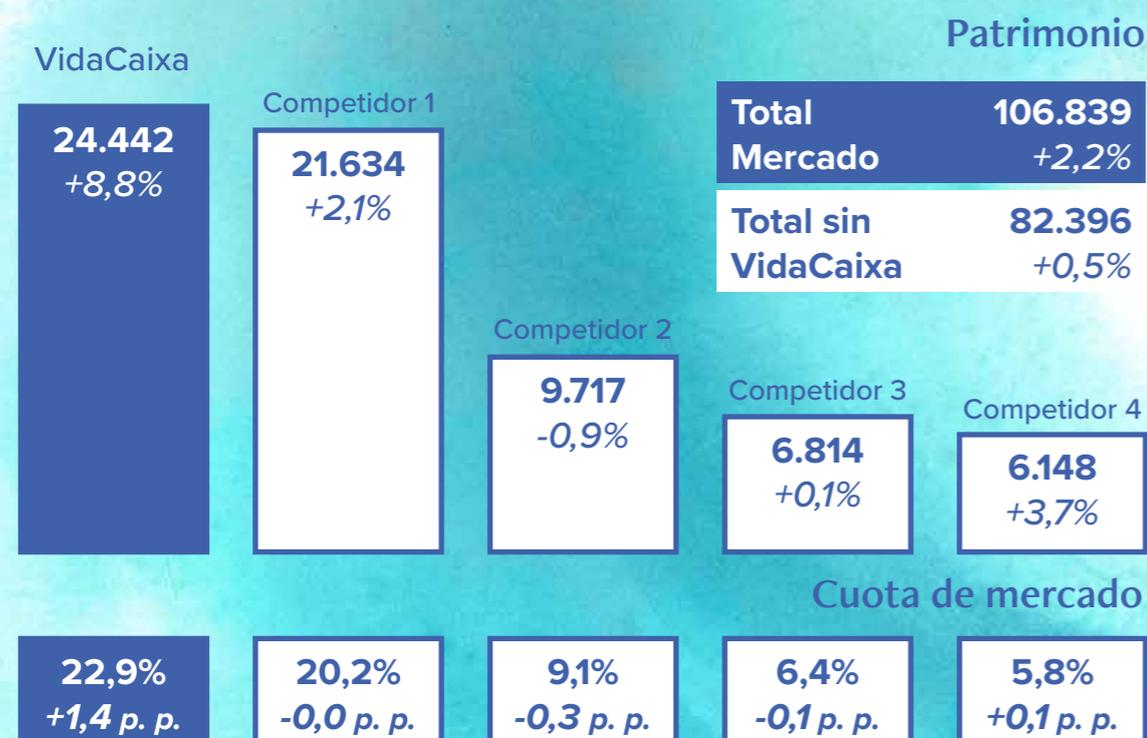
La Compañía ha comercializado un total de 11.699 millones de euros en primas y aportaciones, cifra que ha supuesto un incremento del 28,8% respecto a 2015. Ocupa el primer puesto en el ranking de seguros de vida, con un 30,4% del total de primas. En planes de pensiones, ha alcanzado una cuota de mercado del 22,9%.

# Líderes en planes de pensiones

*Crecimiento por encima del mercado*

## Planes de pensiones total mercado

### Ranking planes de pensiones – Total mercado

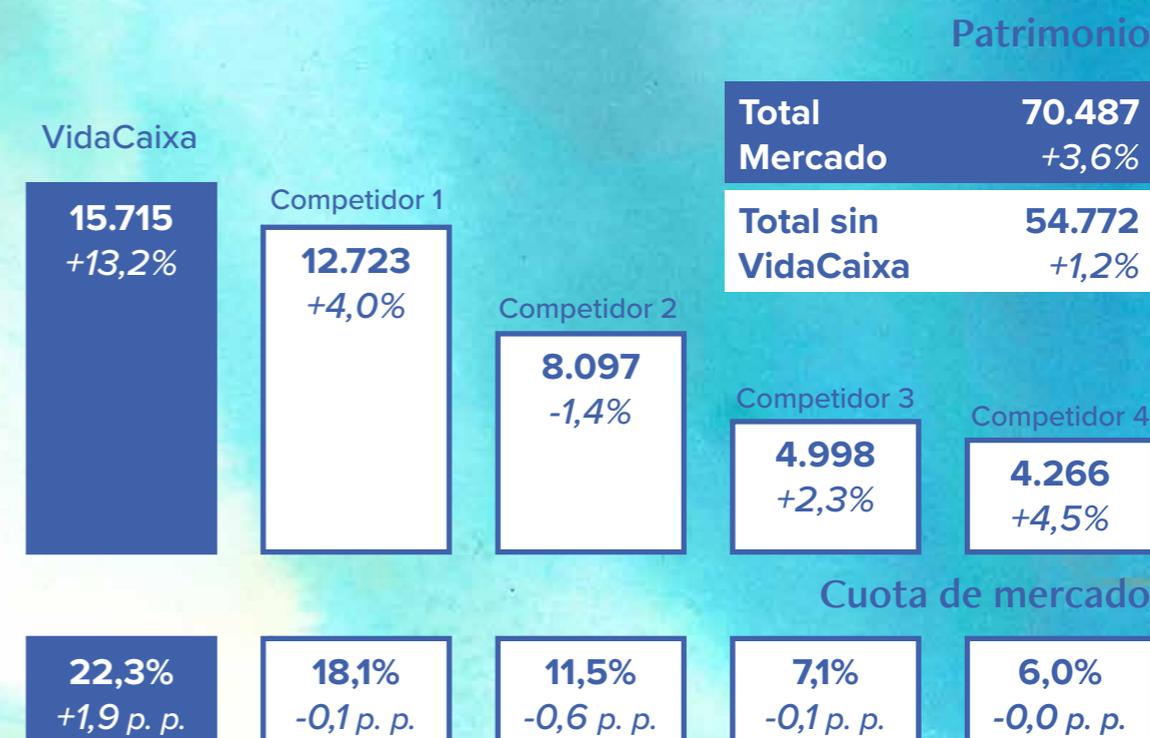


VidaCaixa mantiene su liderazgo en planes de pensiones, con una cuota de mercado del 22,9%, 1,4 puntos más que en 2015. El patrimonio gestionado ha crecido un 8,8%, tasa muy superior a la del resto de entidades competidoras.

Fuente: Inverco. En millones de Euros.

## Planes de pensiones individuales

### Ranking planes de pensiones – Sistema Individual



El liderazgo de la Compañía en planes de pensiones ha sido impulsado principalmente por el sistema individual. Con un crecimiento del 22,3%, VidaCaixa ha cerrado el ejercicio con 15.715 millones de euros en patrimonio gestionado (16.433,8 incluyendo EPSV), un 13,1% más que en 2015, en un sector que creció el 3,6%.

El resultat de VidaCaixa inclouen el patrimoni dels plans de pensions de Barclays.  
Font: Inverco. En milions d'Euros.

# Vida-ahorro

*Consolidando el liderazgo en ahorro*

## El negocio de ahorro: acumulación

VidaCaixa ha comercializado 10.929,8 millones de euros en primas y aportaciones a planes de pensiones y seguros vida-ahorro, un 30,1% más que en 2015. El ahorro sistemático es cada vez más importante entre los clientes de la Compañía: 900.000 clientes efectúan aportaciones periódicas (+35% respecto a 2015). En total, se ha alcanzado una cartera de 1.015 millones de euros en primas y aportaciones periódicas en soluciones de ahorro a largo plazo (PPI, PIAS y SIALP).

## El negocio de ahorro: disposición

En 2016, VidaCaixa ha apostado firmemente por las rentas vitalicias, con las que ha obtenido crecimientos anuales superiores al 50%, hasta cerrar 2016 con 4.836 millones de euros en primas, cifra que ha supuesto más de la mitad de primas de la Compañía.

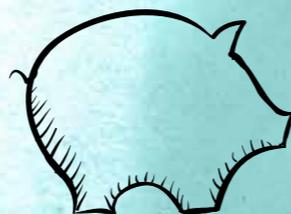
### Nuevo perfil de clientes



**280.000**  
nuevos clientes de ahorro

Los nuevos clientes son **5** años más jóvenes (**45 años**)

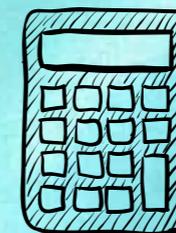
### Ahorro sistemático



**+35%**  
volumen de  
ahorro periódico

**900.000**  
clientes con ahorro periódico

### Simplicidad y personalización



**450.000**  
simulaciones de jubilación

**Duplicamos** las aportaciones por canales digitales

Los clientes menores de 55 años realizan el **20%** de sus aportaciones Online

# Vida-riesgo

*Crecimiento sostenido a largo plazo*

En primas vida-riesgo, VidaCaixa ha alcanzado los 769,2 millones de euros, un 13,3% más que en 2015, con un mayor crecimiento del segmento individual, que ha llegado a los 525,9 millones de euros (+15,5% que en 2015).

**595,9** MM€ Primas

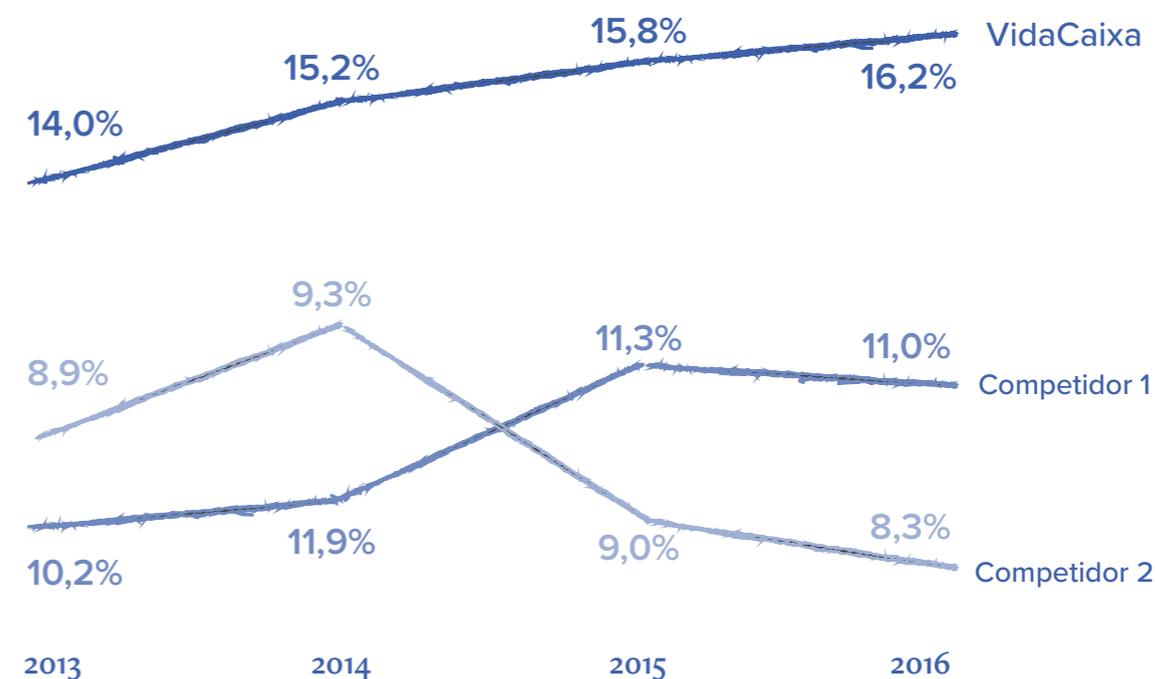
**+15,5%** respecto a 2015

**1,8** MM€ Clientes individuales

**+11%** respecto a 2015

Por otro lado, el segmento de colectivos ha experimentado un crecimiento del 8,8%, hasta alcanzar los 243,3 millones de euros. Hay que destacar el buen comportamiento de las soluciones para pymes (+31%).

## Cuota de mercado en primas de vida-riesgo individual



Fuente: ICEA

# Gestión de fondos de pensiones

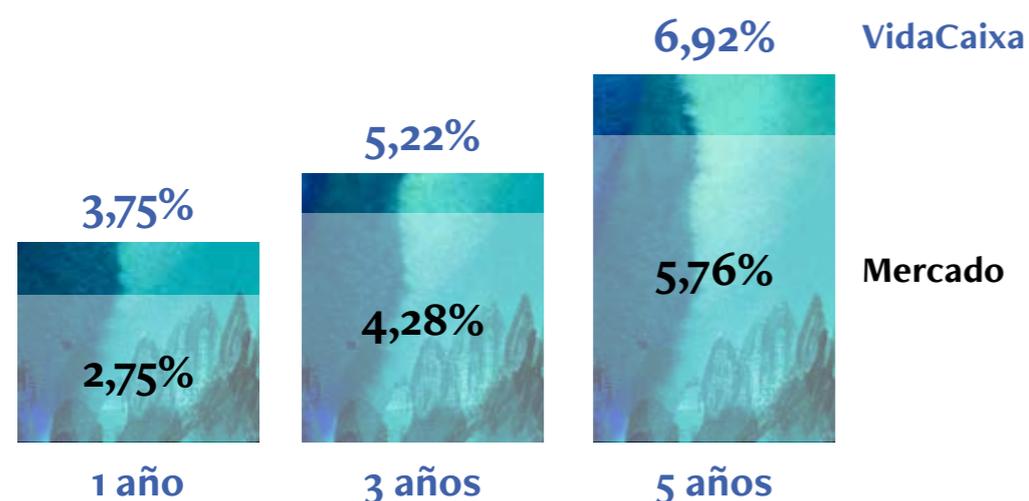
*Rentabilidades superiores a las del mercado*

## Planes de Empleo

La rentabilidad de los planes de pensiones de VidaCaixa se ha situado en 2016 por encima del mercado gracias a la gestión discrecional de las inversiones. Sin considerar los garantizados, la rentabilidad media de los planes de pensiones individuales de la Compañía a un año se ha situado en el 1,85%, respecto al 1,57% de media del mercado. De igual modo, la rentabilidad media en planes de pensiones de empleo se ha situado muy por encima de la media.

### Planes de Empleo\*

#### Rentabilidad neta vs. mercado



\* Rentabilidad anualizada ponderada en función de la estructura de inversión de VidaCaixa. Fuente: Inverco

## Planes de Pensiones Gama Destino

Durante 2016 se ha producido una evolución positiva de los planes de renta fija, tanto a corto como a largo plazo. Asimismo, los planes Destino han demostrado ser un excelente vehículo de inversión tras su primer año de vida. Han afrontado con éxito los periodos de volatilidad experimentados a lo largo del año.

### Planes de Pensiones Gama Destino\*

#### Rentabilidad neta a un año

(Datos a 31.12.2016, en %)



\* Rentabilidad anualizada ponderada en función de la estructura de inversión de VidaCaixa. Fuente: Inverco

# Pensiones privadas y cultura del ahorro

*Cerca de un millón de clientes beneficiados*

Líder en el pago de prestaciones

**3.811** MM€ Prestaciones pagadas

Cerca de un millón de clientes se benefician de las prestaciones abonadas

Durante 2016, VidaCaixa ha contribuido a mantener la calidad de vida y los ingresos durante la jubilación y ante contingencias de cerca de un millón de personas. La Entidad ha abonado 3.811 millones de euros en concepto de prestaciones a sus clientes. Un total de 1.760 millones de euros se cobraron en forma de renta y 2.051 millones de euros, en forma de capital.

Promoviendo una cultura del ahorro

ICEA Investigación Cooperativa de Empresas  
Aseguradoras y Fondos de Pensiones

 Fundación  
Edad & Vida  
Edad & Vida



 THE  
GENEVA  
ASSOCIATION  
Geneva  
Association

 UNESPA ASOCIACIÓN  
EMPRESARIAL  
DEL SEGURO  
UNESPA Unión Española de Entidades  
Aseguradoras y Reaseguradoras

 **inverco**  
INVERCO  
Inversión Colectiva

La Compañía trabaja activamente para promover una cultura de ahorro a largo plazo. Con este objetivo, colabora con distintas entidades y asociaciones nacionales e internacionales. Asimismo, realiza estudios de interés social, encuentros y conferencias, y difunde información a través de sus propios canales de comunicación.

# Obra Social “la Caixa”

*Nuestro compromiso con las personas y la sociedad*

 ENLACE  
 Obra Social “la Caixa”

  
 Obra Social “la Caixa”

VidaCaixa colabora de forma indirecta en la labor y presupuesto de la Obra Social “la Caixa”, contribuyendo a través de su actividad al resultado de CaixaBank.

En 2016, la Obra Social “la Caixa”, con un presupuesto de 500 millones de euros, ha impulsado cerca de 50.000 iniciativas sociales, de las que se han beneficiado más de 10,5 millones de personas. La Entidad se consolida, un año más, como la fundación más importante de España en cuanto a recursos invertidos en acción social y como una de las más importantes de Europa y del mundo.



**+62.000**  
niños y niñas  
en situación de  
pobreza atendidos

**+813.000**  
personas mayores  
implicadas en  
actividades

**+15.000**  
voluntarios de  
“la Caixa”  
involucrados

**+28.000**  
puestos de trabajo  
a personas en riesgo  
de exclusión social

**+19.800**  
enfermos  
avanzados  
atendidos

**+33.000**  
viviendas  
sociales atendidas

**+2,3 MM**  
alumnos en  
acciones educativas

**+35 MM€**  
destinados a  
investigación

# Gestión ambiental

*Comprometidos con reducir la huella ambiental*

VidaCaixa, a través de su actividad diaria y sus empleados, se compromete a actuar en línea con los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI), optimizando el consumo de recursos naturales, reduciendo la generación de residuos y mejorando su segregación para la reutilización.

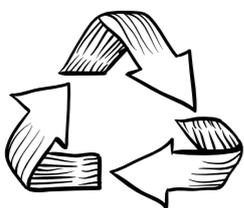
MÁS INFORMACIÓN  
Política ambiental

MÁS INFORMACIÓN  
Reducción de consumos

Con el fin de mejorar año tras año el impacto de la huella ambiental, centra su actuación en 3 ejes: la eficiencia en el consumo de recursos naturales y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, la sensibilización ambiental a nivel interno y la reducción de los residuos.

Papel

**11.257 kg**



Tóneres

**887 unidades**

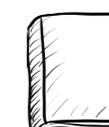
Plástico

**3.831,5 kg**



Recogida y  
tratamiento

Papel



**32,9 kg**

Consumo por empleado

**-3,8%**

Variación

Agua



**3,1l**

Consumo por empleado

**-5,5%**

Variación

Energía eléctrica



**2.268,8 GJ**

Consumo por empleado

**-5,2%**

Variación



Consumos



## Canales de diálogo con los grupos de interés

 [Volver a Más próximos a los clientes](#)

### 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.

### 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

- Retorn.
- 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.

## Cobertura y alcance y proceso de materialidad

### 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 2016, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la Compañía. La información recogida se refiere fundamentalmente al año 2016, 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.

### Proceso de materialidad

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, 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 los grupos de interés de VidaCaixa a través de entrevistas en profundidad (expertos en Responsabilidad Social Corporativa) sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado de la Compañía, donde se han identificado propuestas de mejora para próximos informes.
- La consulta a empleados de VidaCaixa a través de una encuesta *online*.
- Actualización de la matriz de materialidad de la Compañía.

## Consulta con empleados y expertos

### Consulta con empleados

Para evaluar la importancia de los temas relevantes y el nivel de desempeño de VidaCaixa, los empleados de la Compañía realizan una encuesta *online* sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado.

#### Temas relevantes para los empleados

##### Temas de importancia alta:

- La satisfacción de los clientes.
- La calidad de los productos y servicios.
- Modelo de negocio y estrategia corporativa.
- Información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y prácticas de publicidad no engañosa.
- Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- Buen gobierno y transparencia.
- El bienestar de los empleados (conciliación de la vida profesional y familiar, fomento de la igualdad y la integración, etc.).
- Ética empresarial (alta dirección, empleados).
- La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías.
- El desarrollo profesional de los empleados (plan de carrera, formación).
- Mejora de la cultura financiera en aseguramiento.

##### Temas de importancia media/alta:

- Incremento del valor para el accionista.
- La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
- Acciones en beneficio de la sociedad (acción social, creación de empleo o colaboración en programas para fomentar la educación financiera de la población).
- Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.

- Intensificación del diálogo con los grupos de interés.
- El fomento de hábitos de vida y de prevención saludables.
- Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente.
- Acciones para reducir el impacto en el medio ambiente.

### Consulta con expertos

En VidaCaixa se han entrevistado en profundidad a los grupos de interés de la Compañía, con el propósito de medir el alcance y el contenido del Informe Anual Integrado, así como para identificar propuestas de mejora.

#### Participantes en las consultas a grupos de interés

- Accionista: CaixaBank.
- Instituciones académicas: Universitat Pompeu Fabra.
- Medios de comunicación: INESE.
- Organizaciones medioambientales: Experto.
- Instituciones del sector del aseguramiento y la previsión social: ICEA.
- Entidades empresariales: CECOT.

#### Principales conclusiones de la consulta con expertos

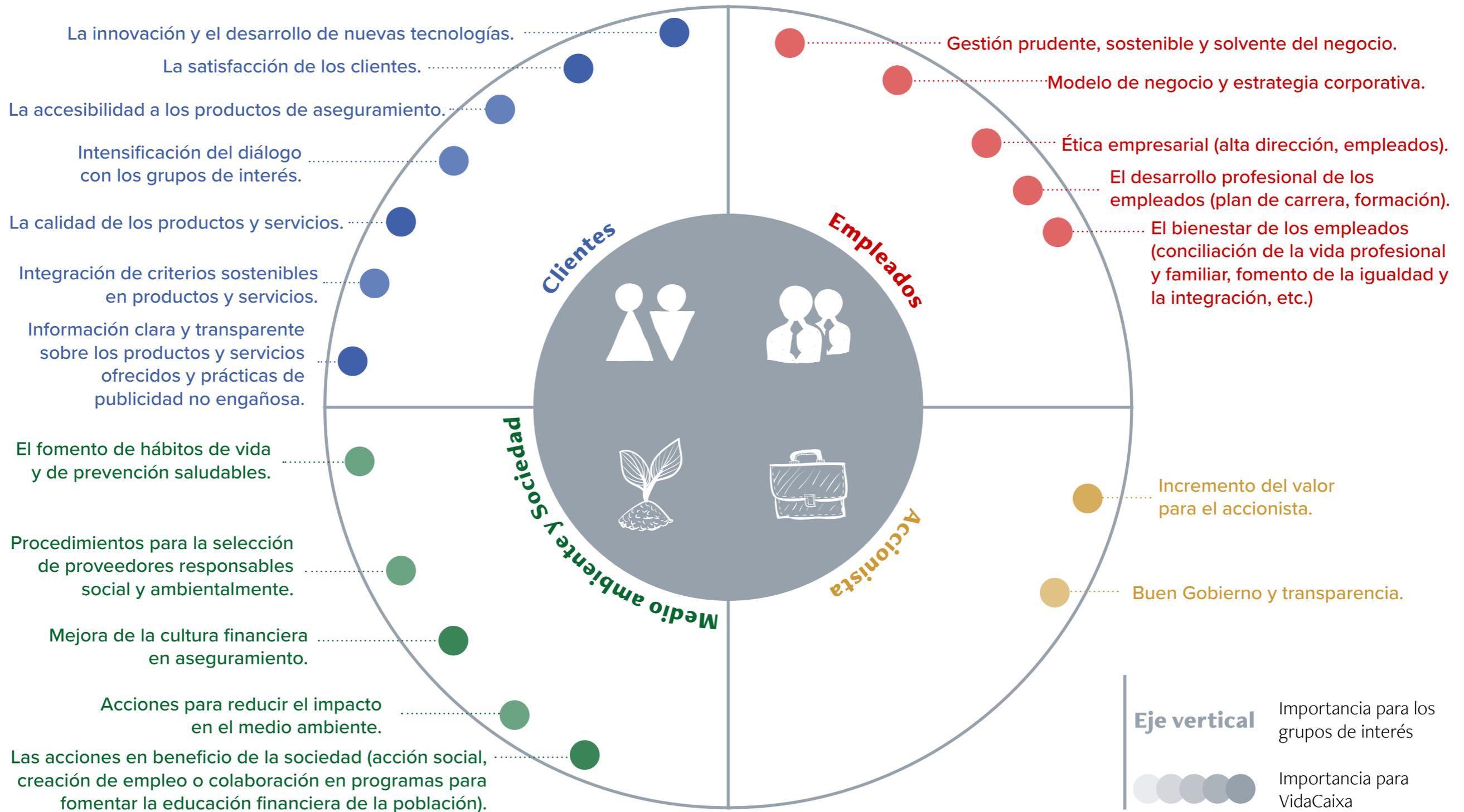
Se destacan algunos temas relevantes respecto a la compañía:

- **Modelo de negocio y estrategia corporativa:** Tema relevante en el contexto actual. Los expertos demandan una mayor implicación de VidaCaixa como líder de previsión social complementaria y en el acompañamiento a la sociedad hacia el ahorro para el futuro, vía planes de pensiones y de vejez, a fin de asegurarse una vida digna en la jubilación.

## Consulta con empleados y expertos

- **Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio:** Tema relevante asociado a los resultados económicos y la fortaleza y solvencia de VidaCaixa. Los expertos aseguran que la gestión del negocio y su capacidad para ofrecer garantías va a ser uno de los aspectos relacionados con la responsabilidad social que tendrá más protagonismo en un futuro.
- **La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías:** Tema relevante que, según los expertos consultados, debe asociarse a una mayor innovación en la oferta de productos y servicios, y no tanto al desarrollo de nuevas tecnologías para facilitar la relación con los clientes.
- **La satisfacción de los clientes:** Tema relevante donde la respuesta de VidaCaixa es satisfactoria, con un buen servicio de atención al cliente. La consideran una entidad aseguradora con una cobertura global en la previsión social empresarial, con productos de riesgo, ahorro y de salud de gama alta.
- **Incremento del valor para el accionista:** Tema relevante asociado al papel de VidaCaixa frente a su accionista. Los expertos perciben el potencial crecimiento de la Entidad y su distribución bancoaseguradora a través del canal comercial de su accionista.
- **La accesibilidad a los productos de aseguramiento:** Tema relevante en el que los expertos valoran el compromiso de VidaCaixa, basado en el asesoramiento de sus profesionales y en una oferta de soluciones que den respuesta a las necesidades del mayor número posible de personas.
- **La calidad de los productos:** Tema relevante asociado a las evaluaciones de los niveles de satisfacción del servicio prestado que realiza periódicamente VidaCaixa. Los expertos valoran que se hayan mantenido o mejorado los datos obtenidos, ya sea en los segmentos de particulares, empresas o canales.
- **Bienestar de los empleados:** Tema relevante donde se percibe una buena gestión de las relaciones laborales y en la línea del sector. Los expertos consideran a VidaCaixa un buen lugar para trabajar.
- **Ética empresarial:** Tema relevante para transmitir confianza y responsabilidad hacia la sociedad. Los expertos constatan el trabajo de VidaCaixa en su comunicación transparente, pero reclaman una mayor inversión en aspectos relacionados con la responsabilidad social empresarial.
- **El desarrollo profesional de los empleados:** Tema relevante en el que los expertos consultados perciben los avances de VidaCaixa y por su continua apuesta hacia programas de formación para aumentar la capacitación de sus empleados.
- **Buen gobierno y transparencia:** Tema relevante en el que los expertos consultados perciben un buen desempeño por parte de VidaCaixa. Se valora el esfuerzo del sector en seguir avanzando en temas de transparencia y gobernanza, ya que cada vez adquieren más protagonismo.

# Matriz de materialidad



## VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas

 [Volver a VidaCaixa](#)



### 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 y rentas vitalicias.

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 ofrece 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.



### SegurCaixa Adeslas

SegurCaixa Adeslas es la compañía líder en seguros de salud en España y la segunda entidad en el ranking de no-vida del sector asegurador español.

Mutua Madrileña es el accionista de control de SegurCaixa Adeslas, con un 50% del capital. El 49,92%\* está en manos de CaixaBank, a través de VidaCaixa.

\* Existe un 0,08% de accionistas minoritarios.

## Comité de Auditoría y Control

 [Volver a Buen Gobierno Corporativo](#)

*En 2016 se han llevado a cabo 5 reuniones del Comité de Auditoría.*

Durante este año se ha producido la dimisión por parte de D. Miquel Noguer Planas.

Las funciones del Comité de Auditoría 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 esta 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 apar-

## Comité de Auditoría y Control

 [Volver a Buen Gobierno Corporativo](#)

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

## Comisión de Nombramientos y Retribuciones

 [Volver a Buen Gobierno Corporativo](#)

*En 2016 se han llevado a cabo 4 reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones.*

Como consecuencia de la renuncia de D. José Antonio Sarría Terrón, se produce el nombramiento de D. Jaime Gil Aluja como parte de la Comisión 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
<b>Vocal</b>	*Sr. Jaime Gil Aluja

\*Miembros nombrados en 2016.

## Comité de Dirección

 [Volver a Buen Gobierno Corporativo](#)

En 2016 no se han producido cambios en relación a sus miembros y funciones.

<b>Vicepresidente Ejecutivo - Consejero Delegado</b>	Sr. Tomás Muniesa
<b>Director General</b>	Sr. Antonio Trueba
<b>Subdirectores Generales</b>	Sr. Ernesto Moreno (Inversiones) Sr. Jordi Arenillas (Económico-financiera) Sr. José Antonio Iglesias (Clientes y Oferta) Sr. Jorge Nicolau (Medios)
<b>Directores</b>	Sr. Carlos Lorenzo (Ventas) Sra. May Plana (Auditoría Interna y Asesoría Fiscal) Sr. Pablo Pernia (Jurídica y Cumplimiento Normativo)
<b>Secretario del Comité de Dirección</b>	Sr. Pablo Pernia

## Productos y acciones disponibles a través de Línea Abierta CaixaBank en 2016

 [Volver a Canales y accesibilidad](#)

<b>Vida-riesgo</b>	Vida Familiar SEVIAM Abierto	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
	Seguro convenios	Contratación Modificación número asegurados
<b>Vida-ahorro</b>	Libreta Futuro Asegurado Plan Ahorro Asegurado (PIAS) Cuenta Caixa futuro-PIAS Cuenta Caixa futuro-SIALP	Contratación Cuenta Caixa futuro-PIAS en web, móvil y R2B Contratación Cuenta Caixa futuro-SIALP en web, móvil y R2B Aportaciones periódicas y extraordinarias a Cuenta Caixa futuro-PIAS y Cuenta Caixa futuro-SIALP en web, móvil y R2B Contratación PIAS Estrella en web y R2B, consulta por móvil Consultas de las Rentas Vitalicias Desistimiento (30 primeros días) Solicitud de rescate total Solicitar duplicado de documentación Consulta
	Rentas vitalicias	
<b>Planes de Pensiones, EPSV y PPA</b>	Planes Individuales PPA Planes de promoción conjunta y asociados EPSV	Contrataciones y aportaciones en web, móvil y R2B Traspasos internos entre planes en web y R2B Traspasos externos de otras entidades en web, móvil y R2B Revocación de traspaso externo con traspaso interno vía R2B Contratación del PlanCaixa Tándem a través de R2B Consulta y contratación CABK Tranquilidad 1% PPA en web, móvil y R2B Consulta CaixaBank Doble Tranquilidad Acceso al simulador de jubilación (también en el Portal de CaixaBank) Acceso a la Calculadora de Ahorro Nuevo catálogo de planes y EPSV en web Comparador de Planes en web Cambio cuenta vinculada en web Designación beneficiarios en web Gestión de renta financiera en web Proceso Hazte Cliente
	Planes de pensiones de empleo	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

## Principales riesgos gestionados

 [Volver a Riesgo y solvencia](#)

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 centra su gestión en los siguientes riesgos principales:

<b>Riesgo de crédito</b>	Se controla, de forma sistemática, el riesgo de que las contrapartes no atiendan sus obligaciones de pago, y las posibles pérdidas de valor por variaciones en su calidad crediticia.
<b>Riesgo técnico o de suscripción</b>	Se controlan de forma exhaustiva los riesgos técnico-actuariales, dado que las reservas técnicas suponen la partida más significativa de los pasivos.
<b>Riesgo de mercado</b>	Se gestiona el riesgo de sufrir pérdidas por variaciones en el tipo de interés, el tipo de cambio o el precio.

### Riesgo de crédito

- Mantenimiento de la tesorería y los activos líquidos equivalentes, con carácter general, con entidades financieras de elevado nivel crediticio, y en especial con “CaixaBank”. Por lo que se refiere a los saldos que se mantienen a cobrar de los tomadores de seguro, no existe una concentración significativa del riesgo de crédito con terceros.
- Asimismo, con relación al riesgo de crédito asociado a los instrumentos financieros, la política establecida se ha basado en dos principios básicos:

- Prudencia: se han definido escalas de rating y plazos de inversión.
- Diversificación: alta diversificación en sectores y emisores, con límites máximos de riesgo por emisor.

### Riesgo técnico o de suscripción

- La evolución técnica de los productos.
- Definición y seguimiento de la política de suscripción, de tarificación y de reaseguro.

### Riesgo de mercado

- Realización periódica de diferentes análisis de sensibilidad de las carteras al riesgo de mercado derivado principalmente de la evolución de los tipos de interés.
- En relación al riesgo de tipo de cambio, no se mantienen activos con exposición significativa en divisas diferentes al euro distintas a las que se detallan en las cuentas anuales.
- En lo referente al riesgo de precio, VidaCaixa está expuesta al riesgo de mercado básicamente por su cartera de renta fija y, en mucha menor medida, por las participaciones que mantiene en el capital de entidades cotizadas.

## Formación

[← Volver a Creando oportunidades](#)
[← Volver a Un excelente lugar para trabajar](#)

**Escuela de Liderazgo.** Entre las actividades desarrolladas en 2016, cabe destacar las sesiones Reconoce, consistentes en sesiones dirigidas a *managers* para trabajar la forma de dar *feedback* a sus equipos.

**Escuela de Previsión VidaCaixa.** En 2016, se ha lanzado esta iniciativa para ordenar 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.

**Escuela de Ventas.** La Escuela de Ventas tiene como objetivo buscar la excelencia de la red comercial de VidaCaixa. Para ello se ha creado una nueva forma de trabajar homogénea para toda la Dirección de Ventas que define nuestro Estilo Comercial. Se han puesto a disposición de los equipos comerciales herramientas que dan apoyo a su labor. Asimismo, se han creado itinerarios y distintas soluciones formativas que se adaptan a los distintos perfiles comerciales.

**Programa “Behavioral Economics”.** Respondiendo a las necesidades de formación para el plan estratégico de VidaCaixa, se ha invertido en el programa “Behavioral Economics”, impartido por la London School of Economics and Political Science, centrado en 5 áreas de conocimiento relacionadas con las finanzas, la toma de decisiones y el marketing.

**Formación al canal CaixaBank.** Entre las iniciativas desarrolladas en 2016 cabe destacar:

- Se han realizado 15 programas formativos para empleados de CaixaBank, llegando a más de 23.000 empleados, con una valoración media de 9 sobre 10.
- Acciones formativas sobre nuevos productos como el Plan-Caixa Doble Tranquilidad y Rentas Plan Inversión Flexible.
- Se ha llevado a cabo el programa Welcome Premier, plan de acogida para las nuevas incorporaciones de Gestores de Banca Premier.
- Se ha impartido la 3ª y 4ª edición del Postgrado de Diploma Experto en Ahorro y Previsión, con más de 4.000 empleados de CaixaBank matriculados.
- Se ha impartido el postgrado de Banca Empresas, con un foco en asesoramiento en nuestras soluciones de riesgo y de previsión.
- Continuamos trabajando en potenciar las habilidades comunicativas de los formadores internos para mejorar su eficiencia.

### Principales KPI de formación

<b>Formación VidaCaixa</b>	
Nº total de empleados formados	461
Nº total de empleados formados en temas de anticorrupción	237
Nº total de empleados formados en prevención de riesgos laborales	207
Nº total de empleados formados en temas técnicos	434
<b>Formación CaixaBank</b>	
Nº total de horas de formación <i>online</i>	22.704
Nº total de horas de formación presencial	11.899
Nº total de horas de formación Altos Directivos	595
Nº total de horas de formación Mandos Intermedios	4.546
Nº total de horas de formación Resto Empleados	29.207
Nº total de horas de formación impartidas a mujeres	19.262
Nº total de horas de formación impartidas a hombres	15.086

## Incorporación de talento y comunicación

 [Volver a Un excelente lugar para trabajar](#)

### **Nuevo kit de acogida para nuevas incorporaciones**

En 2016 se ha redefinido el proceso de acogida, creando un nuevo kit de soporte que ofrece información más detallada para facilitar la adaptación a la actividad por parte de los nuevos profesionales de VidaCaixa.

### **VidaCaixa Today**

A finales de 2016 se ha lanzado VidaCaixa Today, un nuevo servicio de comunicación interna que, a través de monitores de televisión, facilita información directa y personalizada sobre diversos temas: noticias e información sobre VidaCaixa, noticias del mundo y del sector, evolución diaria de los mercados de valores e iniciativas de participación para los empleados, entre otros.

## Evaluación

### **Evaluación transversal**

Por primera vez, este año, VidaCaixa ha llevado a cabo un proceso de evaluación transversal que ha consistido en dar *feedback* tanto de los responsables de módulo como de los compañeros con los que han trabajado. Esta valoración es un *input* para la evaluación del desempeño de los responsables directos. En 2016, un total de 123 empleados han pasado por este proceso, en el que se han evaluado aspectos como el trabajo en equipo, la involucración o el valor aportado al proyecto.

### **Evaluación 360 *managers***

En 2016 se ha realizado un *assessment* a los *managers* de VidaCaixa, sobre los que se ha recogido opinión 360°.

## Contratos de prestación de servicios

 [Volver a Avances en transparencia](#)

En 2016 VidaCaixa ha revisado los diferentes contratos de prestación de servicios y ha introducido cambios en el clausulado para adecuarlos a la normativa vigente y a los estándares del Grupo CaixaBank.

### **Office of Foreign Assets Control (OFAC). Sanciones económico-financieras internacionales**

Cláusula mediante la cual el proveedor se obliga a dar cumplimiento a cualquier normativa, regulación, directriz, resolución o medida restrictiva de las Naciones Unidas, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados Miembros, incluido el Reino Unido, el Reino de España y OFAC, sobre sanciones económico-financieras internacionales.

Del mismo modo, el proveedor manifiesta que no destinará ni directa ni indirectamente los fondos que se originen bajo el contrato a financiar cualquier actividad que conlleve el incumplimiento de legislaciones, regulaciones, directrices, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, el Reino Unido y/o OFAC.

Se extiende a todas aquellas filiales, sociedades participadas o personas que actúen directa o indirectamente por o en representación de una persona sancionada por la oficina OFAC.

### **Confidencialidad y tratamiento de datos de carácter personal**

Se ha introducido una modificación en relación a la prohibición de que el proveedor trate los datos a los que pueda tener acceso en virtud del contrato, ya sea directa o indirectamente, fuera del Espacio Económico Europeo sin la autorización previa y por escrito de VidaCaixa.

### **Resolución anticipada**

Se ha modificado la cláusula relativa a la resolución anticipada de los contratos en el caso de que el proveedor incumpla con las obligaciones asumidas respecto a sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino de España, el Reino Unido y/o OFAC, en los términos previstos en la cláusula OFAC.

Respecto al Documento de Seguridad, se sigue el protocolo establecido; es decir, el responsable del contrato en el momento de la firma del mismo cumplimenta el Documento de Seguridad (ficha) y lo adjunta al contrato original para su entrega a la Dirección Jurídica y de Cumplimiento Normativo (DJCN).

## Política ambiental

 [Volver a Gestión ambiental](#)

Aunque la naturaleza de la actividad de la Compañía no resulta agresiva con el entorno, VidaCaixa adquiere el compromiso de mejora continua de sus prácticas ambientales, utilizando, siempre que sea posible y económicamente viable, las técnicas más idóneas, e integrando los aspectos medioambientales en la actividad de la Entidad.

VidaCaixa desarrolla su actividad teniendo en cuenta la protección del entorno y procura conseguir la máxima eficiencia en el uso de los recursos naturales que necesita.

Concretamente, se compromete a:

- Garantizar el cumplimiento de la legislación y la normativa ambiental aplicable a sus actividades, así como de otros compromisos que VidaCaixa suscriba voluntariamente.
- Aplicar principios y buenas prácticas ambientales en todas sus actuaciones.
- Integrar criterios ambientales en su oferta de productos y servicios, y continuar extendiendo estos criterios a otros ámbitos de su actividad (sólo en los casos que aplique).
- Prevenir las actuaciones contaminantes, con la implantación gradual de las medidas de mejora correspondientes y teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios para garantizar la protección del medio ambiente.
- Impulsar, en la medida de lo posible, el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, así como iniciativas dirigidas a la prevención, la mitigación, la adaptación o la respuesta al cambio climático.
- Contribuir a la sensibilización ambiental de sus trabajadores y grupos de interés, a fin de fomentar la protección y el cuidado del entorno.

## Reducción de consumos

 [Volver a Gestión ambiental](#)

### Reducción en los consumos de papel, energía eléctrica y agua

Asimismo, VidaCaixa procura la reducción de aquellos consumos que ayuden a minimizar el impacto medioambiental de su actividad, realizando un seguimiento de sus indicadores que permite constatar el impacto de las iniciativas ya realizadas o en curso.

Consumo interno de papel	2015	2016	Variación
Papel consumido (tanto el papel convencional como el reciclado) (t)	15	15,7	4,5%
Papel consumido por empleado (kg)	34,2	32,9	-3,8%

Consumo interno de energía eléctrica	2015*	2016**	Variación
Total energía eléctrica consumida (GJ)	1.026.473,5	1.032.972,3	0,6%
Total energía eléctrica consumida por empleado (GJ)	2.392,7	2.268,8	-5,2%
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o de cogeneración (GJ)	471.151,3	424.551,6	-9,9

\*La información hace referencia a los servicios centrales de Barcelona.

\*\*La información hace referencia a los servicios centrales de Barcelona y Madrid.

Consumo interno de agua	2015	2016*	Variación
Total agua consumida (m <sup>3</sup> )	1.395,6	1.398,0	0,2%
Total agua consumida por empleado (l)	3,3	3,1	-5,5%

\*La información hace referencia a los servicios centrales de Barcelona.

### Reducción en los residuos

La Compañía apuesta por el reciclaje, ofreciendo puntos de recogida de pilas y residuos de material RAEE (equipos eléctricos y electrónicos), donde los empleados de VidaCaixa demuestran su concienciación y compromiso, desechando tanto los residuos generados en la Entidad como los que provienen del ámbito doméstico.

Recogida y tratamiento de residuos	2015	2016	Variación
Total papel (kg)	16.984,3	11.257,0	-33,7%
Total plástico (kg)	3.012,0	3.831,5	27,2%
Total cartuchos de tóneres (unidades)	1.022,5	877	-14,2%
Total residuos generales (kg)	57,5	86,50	50,4%
Total residuos eléctricos y electrónicos (kg)	1.149,0	550,0	-52,2%

# Contacto

## VidaCaixa

Juan Gris, 2-8. 08014 Barcelona

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

Dirección en internet: [www.vidacaixa.es](http://www.vidacaixa.es)

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

## Sobre las imágenes

Las imágenes que ilustran el Informe Anual Integrado 2016 de VidaCaixa han sido seleccionadas entre las participantes en el concurso “#1MinutoATuFuturo”, que la Compañía ha llevado a cabo este mismo año en Instagram (@VidaCaixa) entre sus seguidores y que ha recibido más de 13.000 fotografías.

Las fotos utilizadas fueron presentadas por: 6 @aleix\_a\_m, 8 @pericu16, 9 @annacarol\_1996, 10 @yomarhe, 11 @aleix\_a\_m, 14 @yomarhe, 16 @lamishima, 17 @menusco, 20 @gloria\_solans, 21 @pericu16, 22 @albert\_dalmases, 22 @jordibreso, 24 @quimgonzalo, 31 @malenaban, 32 @yomarhe, 33 @aleix\_a\_m, 34 @aleix\_a\_m, 35 @jas\_gc, 36 @franciscmartinezc,

37 @aleix\_a\_m, 37 @elenadejuan, 38 @anna\_eastwood, 41 @yourdailyinspo, 45 @martagargi, 47 @susannamartt.

Excepciones: 4 (Carta del Presidente), 19 (9º Foro de Comisiones de Control), 19 (Premio IPE), 48 (Obra Social “la Caixa”).

Las ilustraciones de la portada y las portadas interiores han sido elaboradas por la ilustradora Mercè Godàs a partir de la inspiración de otras imágenes participantes en el mencionado concurso, presentadas por: @marta.coll, @iriss\_7, @livetgn, @malenaban y @nnegihu.

