

# Dibujamos tu futuro contigo

## **2015 INFORME ANUAL INTEGRADO**



# Índice

## VidaCaixa 2015

Hitos

## Carta del Presidente

Gonzalo Gortázar

## 1 Qué es VidaCaixa

### VidaCaixa

Líder del seguro en España

### Modelo de negocio

Valor económico y social a largo plazo

### CaixaBank

Accionista único de VidaCaixa

### CaixaBank

Actividad y resultados

### Gobierno Corporativo

Órganos de gobierno y de gestión

### Una gestión responsable

Gestión con principios

### Una historia centenaria

Precursores en previsión social

## 2 Respuestas para el futuro

### Caixafu[Tu]ro

Sesiones Fu[tu]ro a clientes

### Nuevos productos

Respondiendo a las necesidades de los clientes

### VidaCaixa Previsión Social

Líder en previsión social complementaria empresarial

### Emprende tu jubilación

Estudio sobre pymes y autónomos

### 8º Foro Comisiones de Control

Incremento de asistentes año tras año

### Multicanalidad y accesibilidad

Canales directos | Canal Bancaseguros

### Proximidad con los clientes

Experiencia digital del cliente

### Sobre el informe

Grupos de interés y canales

Alcance y materialidad

Consulta con empleados y expertos

### Anexos

Capítulo 1

Capítulo 2

Capítulo 3

Capítulo 4

## 3 Gestión responsable

### Evolución del entorno

Economía española

### Entorno legal y financiero

Anticipación ante los cambios

### Claves 2015

Materializando el propósito

### Riesgo y solvencia

Solvencia II

### Inversión responsable

Mejorando la gestión y promoción

### Premios de VidaCaixa

Recibiendo apoyo y reconocimiento

### Nuestro proyecto

Cambio, innovación y servicio

### Creando oportunidades

Formación y desarrollo profesional

### Un excelente lugar para trabajar

Construyendo nuestro proyecto juntos

### Fomentando la transparencia

Información, prevención y pensiones

### La gestión de la calidad

Satisfacción de los clientes y canales

### Mediciones internas de calidad

Valoración CaixaBank | ADECOSE 2016

### Más cercanos a los clientes

Canales de diálogo

### Contact Center

En permanente contacto con el cliente

### Innovación

Excelencia operacional

## 4 Generación de valor

### Liderazgo y excelentes resultados

Incremento

### Recursos, primas y aportaciones

Incremento

### Cuotas de mercado

Líder en planes de pensiones

### Líder en vida-ahorro

Primeros en primas de seguros

### Alta rentabilidad

Excelencia en la gestión de fondos de pensiones

### Pensiones y cultura ahorro

Líderes en pago de prestaciones privadas

### Obra Social “la Caixa”

Comprometidos con las personas

### Compromiso ambiental

Nueva política a favor del medio ambiente

## 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)

# VidaCaixa 2015. Un año histórico

## 110 años desde la primera libreta de pensiones

En 1904, con la creación de la Caja de Pensiones para la Vejez y de Ahorros de Cataluña y Baleares, "la Caixa" fue pionera en la gestión del ahorro familiar, ofreciendo a sus clientes un seguro para la vejez mucho antes de que se instituyera esta prestación social.



## VidaCaixa es líder en primas de seguros

**7.166 MM€**

28,1% cuota de mercado  
Fuente: ICEA

## VidaCaixa es líder en Planes de Pensiones (en recursos gestionados)

**22.474 MM€**

21,5% cuota de mercado  
Fuente: Inverco

## VidaCaixa ya cuenta con más de 4,2 millones de clientes



## Primas, aportaciones y recursos gestionados

**9.079**

millones de euros en primas y aportaciones

+24% respecto a 2014

**60.385,5**

millones de euros en recursos gestionados

+10,1% respecto a 2014

## Cifras de negocio

**340,5**

millones de euros de beneficio neto

+7% en margen de explotación

**2.242,4**

millones de euros de margen de solvencia

+1,3 veces por encima del nivel legal exigido

**3.727**

millones de euros de prestaciones pagadas

## Alta excelencia operativa

En gestión de la calidad ha pasado del **90,6** al **93,7** en 6 meses

**85%**

satisfacción con las nuevas instalaciones

**20** actividades solidarias con

**14** asociaciones diferentes

**437**

empleados formados

## Empleados y sostenibilidad

**450**

empleados

**57,8%**

mujeres sobre el total de la plantilla

**100%**

cartera de inversiones gestionada con criterios ASG

Me complace presentar un año más nuestro Informe Anual Integrado, en el que compartimos con nuestros grupos de interés los logros y resultados alcanzados, bajo las tres dimensiones –económica, social y medioambiental– que rigen la gestión de nuestra compañía.

Este 2015 ha sido para nosotros un año de celebración: hace 110 años que emitimos la primera libreta de pensiones, un producto de ahorro con el que “la Caixa” sentó las bases para uno de los pilares a los que se ha mantenido fiel: contribuir a mejorar el bienestar de las personas mayores y aportar soluciones para conseguir una jubilación digna para todos los ciudadanos.

Desde un punto de vista comercial, este año ha sido un ejercicio excelente. Por primera vez hemos superado los 4 millones de clientes y hemos logrado un beneficio neto consolidado de 340,5 millones de euros. VidaCaixa se ha convertido en la mayor compañía de seguros del país, con un volumen de primas y aportaciones que ha alcanzado los 9.079 millones de euros, un 24% más que el año anterior.

Este liderazgo se ha reflejado también en el volumen de recursos gestionados, que ha superado los 60.385 millones euros, lo que supone alcanzar una cuota de mercado del 21,5% en planes de pensiones y del 28,1% en seguros de vida. En cuanto a las prestaciones privadas, en 2015 hemos abonado un total de 3.728 millones de euros, lo que sitúa también a VidaCaixa como la primera aseguradora por este concepto.

Esta excelente evolución es coherente con la gestión responsable y sostenible que realiza VidaCaixa. Durante el año hemos llevado a cabo múltiples iniciativas, entre las que destacan: la difusión entre nuestros grupos de interés de los Principios del Pacto Mundial y los de Inversión Socialmente Responsable de las Naciones Unidas, la creación de herramientas que mejoran el asesoramiento a nuestros clientes y el diseño de soluciones para que éstos afronten la jubilación con total garantía, así como la creación de oportunidades para el desarrollo de nuestros empleados y la preservación del entorno a través del cumplimiento de nuestra política medioambiental.

Por último, quiero agradecer a nuestros grupos de interés su confianza. Clientes, empleados, accionistas y sociedad nos proporcionan el estímulo necesario para que desde VidaCaixa sigamos generando valor económico y social y alcancemos nuevos objetivos en el futuro.

# Carta del Presidente



**Gonzalo Gortázar**  
*Presidente de VidaCaixa*



# XPLORAR

QUÉ ES VIDACAIXA

# VidaCaixa

Líder del seguro en España

## Estructura accionarial



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

VidaCaixa, filial aseguradora de CaixaBank, desarrolla su actividad en el negocio de vida y participa como accionista de referencia de SegurCaixa Adeslas, cuya actividad se centra en el mercado de no-vida, con un 49,9% del capital.

## Valores de VidaCaixa



VidaCaixa, en 2015, se ha convertido en la mayor compañía de seguros de España, con más de 4,2 millones de clientes. Bajo los valores de confianza, calidad y dinamismo asume el compromiso con todos sus grupos de interés.

# Modelo de negocio

*Valor económico y social a largo plazo*

**VidaCaixa da respuesta a las necesidades de sus clientes particulares, pymes y autónomos, grandes empresas y de los clientes de banca personal y privada de CaixaBank con una amplia, innovadora y competitiva oferta de soluciones en seguros de vida y planes de pensiones.**

## Elementos clave del modelo de negocio de VidaCaixa

Gestión eficiente y estricta del riesgo y la solvencia.

Innovación en productos de ahorro y previsión.

Firme apuesta por la calidad de servicio.

Desarrollo y liderazgo de los profesionales.

Inversiones basadas en criterios sostenibles.

Múltiples canales de comercialización\*.

Excelencia en tecnología, automatización y eficiencia.

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

# CaixaBank

Accionista único de VidaCaixa

**CaixaBank es el banco minorista líder en España, caracterizado por la vocación de proximidad, la fortaleza financiera y unos valores centenarios arraigados en su cultura, y basa su estrategia en la especialización y la constante innovación tecnológica.**

El banco da servicio a 13,8 millones de clientes a través de sus 5.211 oficinas, la mayor red del país, y que complementa con un sistema de distribución multicanal líder. La cuota de penetración de clientes alcanza el 28,3%, y un 24,0% tienen a CaixaBank como su banco principal.

En 2015 destaca el crecimiento de las cuotas de mercado de los principales productos y servicios minoristas gracias a la intensa labor comercial y la adquisición de Barclays Bank, SAU.

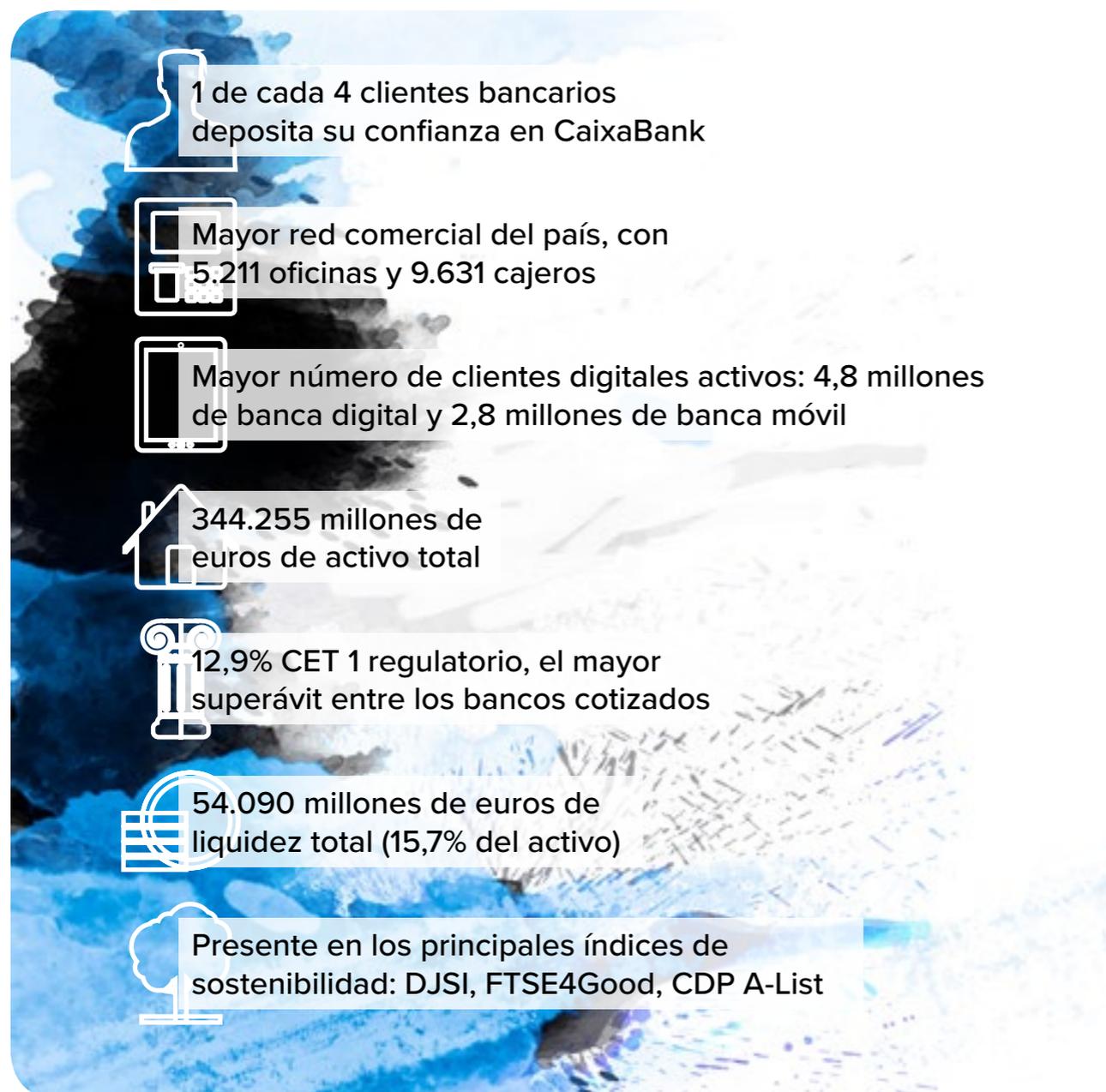


CaixaBank ha sido elegido como *Best Bank in Spain 2015* por *Euromoney* y por la revista especializada *Global Finance*.

CaixaBank está desplegando el Plan Estratégico 2015-2018 con el objetivo de reforzar el liderazgo en el mercado español y, con una perspectiva global, ser reconocido por su responsabilidad social, calidad de servicio, solidez financiera y capacidad innovadora. El primer año del Plan ha supuesto un avance positivo hacia los objetivos estratégicos.

# CaixaBank

## Actividad y resultados



El activo de CaixaBank ha alcanzado los 344.255 millones de euros. Los recursos gestionados han crecido un 9,1%, hasta los 296.599 millones de euros, y la cartera de crédito un 4,7%, hasta los 206.437 millones de euros, superando así las tendencias sectoriales (+0,7% y -4,8%, respectivamente).

Por otro lado, el resultado atribuido se ha situado en 814 millones de euros, con un incremento del 31,4% respecto al ejercicio anterior. Entre los factores explicativos de esta mejora han destacado la integración del negocio de Barclays España y la intensa labor comercial, que han permitido importantes crecimientos de los ingresos propios del negocio bancario (+4,8% el margen de intereses y +10,3% las comisiones), la estricta disciplina de gestión de costes (el margen de explotación se ha situado en los 3.120 millones de euros) y la mejora de la calidad crediticia, entre otros.

# Gobierno Corporativo

## Órganos de gobierno y de gestión

Para el buen gobierno y dirección de VidaCaixa, la Compañía distribuye el control y la gestión entre el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Control, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Equipo de Gestión.

### Órganos de VidaCaixa



[+ MÁS INFORMACIÓN](#)  
Comité de Auditoría y Control

[+ MÁS INFORMACIÓN](#)  
Comisión de Nombramientos y Retribuciones  
Equipo de Gestión

La misión del Consejo de Administración es dirigir, gestionar y representar a la Entidad. Durante el 2015, el Consejo de Administración de VidaCaixa ha celebrado un total de 8 reuniones, 2 de ellas por escrito y sin sesión.

### Consejo de Administración de VidaCaixa

**Presidente** Gonzalo Gortázar Rotaeché

**Vicepresidente Ejecutivo - Consejero Delegado** Tomás Muniesa

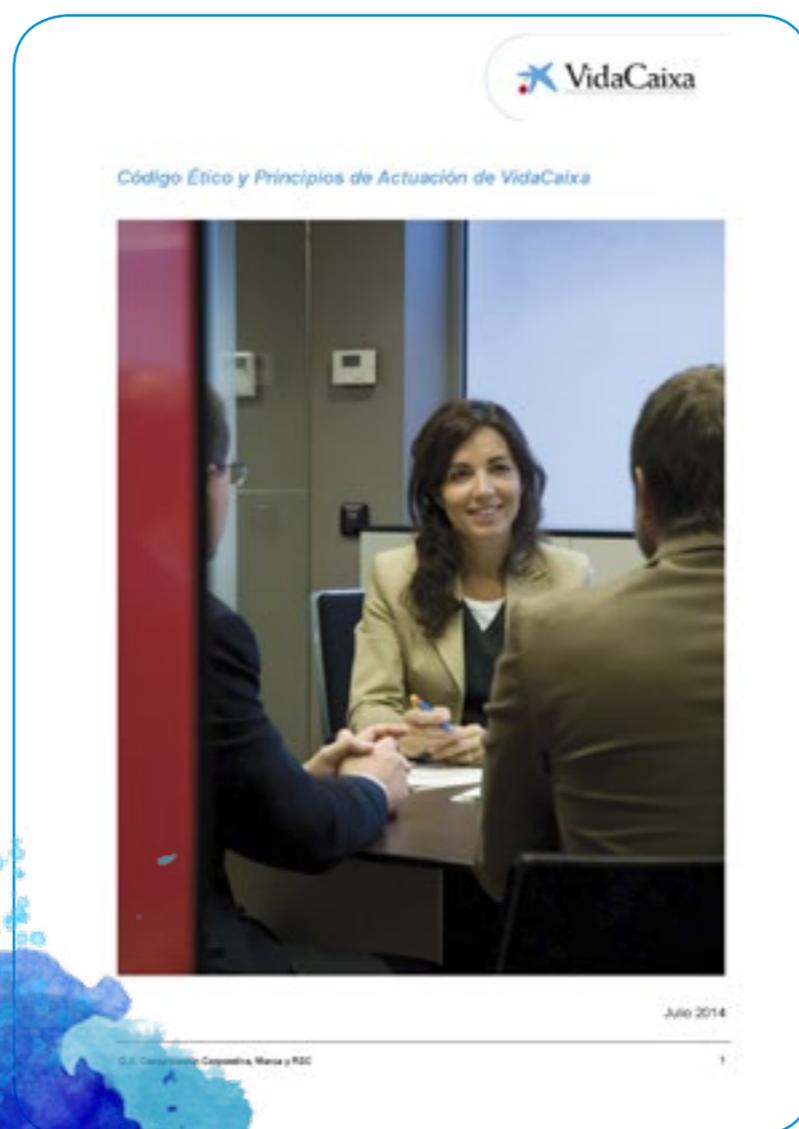
**Vicepresidente** Jorge Mercader Miró

**Consejeros**

- Jaime Gil Aluja
- Miquel Noguer Planas
- José Antonio Sarría Terrón
- Miquel Valls Maseda
- José Vilarasau Salat
- Eva Aurín Pardo
- Josep Delfí Guàrdia Canela
- Javier Ibarz Alegría
- Maria Dolors Llobet Maria
- Miguel Vives Corona

# Una gestión responsable

*Gestión con principios*



**VidaCaixa se gestiona de acuerdo con los valores de transparencia, independencia y buen gobierno, garantizando los principios de actuación recogidos por el Código Ético y la protección de los intereses de sus grupos de interés.**

Con el fin de cumplir con la Directiva europea de Solvencia II, VidaCaixa implantó la Función de Cumplimiento Normativo, aprobándose la correspondiente Política en la que se definen sus principales funciones en base a dos ámbitos de actuación: Unidad Operativa de prevención del blanqueo de capitales y Verificación del Cumplimiento. En 2015 se aprobaron nuevas competencias del Comité de Auditoría y Control, y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Además, VidaCaixa cuenta con un Código Ético bajo el cual todos los empleados deben actuar de forma lícita, ética y profesional en el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

# Una historia centenaria

## Precursores en previsión social

- |             |   |             |  |             |   |
|-------------|---|-------------|--|-------------|---|
| <b>1904</b> | Creación de la Caja de Pensiones para la Vejez.                                   | <b>2009</b> | Cambio de denominación de CaiFor por SegurCaixa Holding, adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Primera aseguradora de vida y gestora de planes de pensiones estatal en asumir los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas –PRI– y obtención del reconocimiento de Empresa Familiarmente Responsable –EFR. | <b>2012</b> | En agosto se registró la fusión del negocio asegurador de Banca Cívica y, en noviembre, la cesión en reaseguro de la cartera de vida-riesgo individual.   |
| <b>1905</b> | Comercialización de la primera libreta de pensión en España.                      |             |  | <b>2013</b> | Finaliza la integración operativa de las cajas de ahorros provenientes de Banca Cívica y se incorpora Banco de Valencia, por lo que el negocio asegurador procedente de estas entidades ha pasado a formar parte del negocio asegurador de CaixaBank. |
| <b>1915</b> | Celebración del primer homenaje a la vejez.                                       |             |  | <b>2014</b> | Nace Caixafu[Tu]ro, cuyos ejes principales se centran en el asesoramiento, la planificación y en ofrecer soluciones para la jubilación.   |
| <b>1992</b> | Nacimiento de CaiFor, fruto del acuerdo accionarial con Fortis.                   | <b>2010</b> | Integración de la Compañía Seguros Adeslas y cambio de denominación de SegurCaixa Holding por VidaCaixa Grupo. Integración del negocio asegurador de Caixa Girona y Bankpime.  | <b>2015</b> | VidaCaixa se convierte en líder en seguros y planes de pensiones en España, tanto en el ranking individual como en el total.  |
| <b>2003</b> | Adquisición de Swiss Life.  | <b>2011</b> | Acuerdo entre “la Caixa” y Mutua Madrileña para la adquisición por parte de ésta del 50% de SegurCaixa Adeslas, la compañía de seguros de no-vida. En diciembre, se produjo la integración de CaixaVida.   |             |   |
| <b>2004</b> | Adquisición de Santander Previsión. Integración de Santander Previsión y Génesis. |             |  |             |   |
| <b>2007</b> | Adquisición a Fortis de acciones del Grupo asegurador.                            |             |  |             |   |
| <b>2008</b> | Integración del negocio de FFPP de Morgan Stanley.                                |             |  |             |   |



# FUTURO

**RESPUESTAS PARA EL FUTURO**

# Caixafu[Tu]ro

Sesiones Fu[tu]ro a clientes

El programa Caixafu[Tu]ro nace con la vocación de asesorar a los clientes ante los retos de la jubilación, de acuerdo con sus necesidades, expectativas y nivel de vida esperado, y bajo los ejes principales de concienciación y asesoramiento.

En 2015 VidaCaixa ha consolidado el programa Caixafu[Tu]ro, posicionando a la Compañía como líder en el asesoramiento para la jubilación.

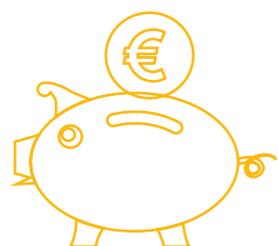
Asimismo, desde VidaCaixa se han desarrollado los Encuentros Caixafu[Tu]ro de disposición, destinados a clientes jubilados o próximos a la jubilación, donde se les ha asesorado y explicado cómo una correcta organización de su patrimonio es una gran oportunidad para mantener su nivel de vida y bienestar.



# Nuevos productos

*Respondiendo a las necesidades de los clientes*

VidaCaixa ha potenciado todas las gamas de productos en línea con la estrategia Fu[tu]ro: Planes de Pensiones, PPA, RV y PIAS; ha renovado la oferta de Rentas Vitalicias, y ha creado la nueva Renta Vitalicia Inversión Flexible, el nuevo VidaCaixa Nómina y los nuevos Seguros SIALP.



## Acumulación

- **Nueva gama de planes Destino.** Adaptan su estrategia de inversión a una senda a largo plazo y con una fecha de vencimiento. Hay 4 planes disponibles con 4 fechas de vencimiento distintas para que cada cliente pueda seleccionar el vencimiento que más se adapta a su fecha prevista de jubilación.
- **Cuenta Caixafu[tu]ro SIALP**, que goza de un tratamiento fiscal específico a través de un seguro individual de ahorro a largo plazo.



## Disposición

- **Reordenación de la oferta de rentas vitalicias** para que se adapten a las necesidades y prioridades de cada cliente.
- **Nueva Renta Vitalicia Inversión Flexible.** Permite combinar el cobro de una renta vitalicia mensual asegurada e invariable y la gestión de una cartera de activos que permita obtener una buena rentabilidad del capital para los herederos.



## Protección

- **Nuevo VidaCaixa Nómina:** orientado inicialmente a la venta por telemarketing, manteniéndose el ritmo de **campañas comerciales**.

# VidaCaixa Previsión Social

Líder en previsión social complementaria empresarial

+ MÁS INFORMACIÓN

Emprende tu jubilación.  
Estudio sobre pymes y  
autónomos

+ MÁS INFORMACIÓN

8º Foro de Comisiones de  
Control

Un año más, VidaCaixa consolida su liderazgo en el segmento de empresas y colectivos, pymes y autónomos, gracias al excelente asesoramiento y gestión de sus especialistas, la calidad del servicio y la focalización de la acción comercial.

Desde VidaCaixa se han concentrado los esfuerzos en la estrecha colaboración con los gestores de pymes y, en particular, la especial atención y consolidación con los centros de Empresas. Ello ha permitido aumentar la capilaridad en la venta de productos destinados a las pymes.



Asimismo, para fomentar el aseguramiento y la previsión se ha realizado:

- El **8º Foro de Comisiones de Control**, con 360 asistentes.
- **20 Encuentros VidaNegocios**, con la asistencia de 1.600 autónomos y empresarios, cuyo cometido se ha centrado en los riesgos profesionales y su vinculación con el ámbito personal y en la importancia de planificar la jubilación.
- El **Estudio de la UB y VidaCaixa** sobre pymes y autónomos.

# Emprende tu jubilación

Estudio sobre pymes y autónomos



Estudio *Emprende tu jubilación*



El estudio, elaborado junto con la Universidad de Barcelona y la Fundación Bancaria “la Caixa”, advierte sobre la desprotección de las pymes y autónomos ante la jubilación y de la necesidad de revisar e integrar en sus costes corrientes las coberturas por los riesgos que asumen, así como la previsión y el ahorro.



**78%** se sienten más vulnerables que los trabajadores por cuenta ajena para conseguir una pensión de jubilación digna

## Según el Estudio, los autónomos...



**+85%** cotizan por la base mínima

pensión de **635** €/mes

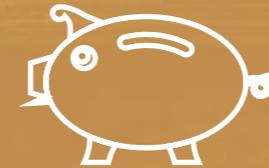
pensión trabajador asalariado de **1.155** €/mes

**65%** que cotizan por la base mínima no pueden permitirse aumentar la base de cotización

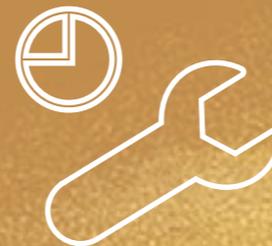
**25%** no confían en el sistema público de pensiones



**43%** no utiliza ningún instrumento de ahorro o de previsión para complementar la pensión pública



**3** de cada **4** creen que la pensión pública no será suficiente para mantener su nivel de vida



**16,7%** de trabajadores por cuenta propia (por encima de la media europea, 14,3%)



**4** de cada **5** desconocen cuánto cobrarán cuando se jubilen

Los trabajadores por cuenta propia generan más de **100.000** nuevos cotizantes y más empleo que ninguna gran empresa por sí sola.



# 8º FORO

## COMISIONES DE CONTROL

CaixaForum Barcelona  
Jueves 22 de octubre 2015

# 8º Foro de Comisiones de Control

*Incremento de asistentes año tras año*

### Referente de innovación tecnológica y de puesta en escena



Puesta en escena de un *role-play* con actores que representaban el papel de dos partícipes.



Realidad aumentada en el escenario para la presentación de resultados de la encuesta.



Utilización del televoto con los asistentes y preguntas directas a ponentes.

**En 2015 se ha celebrado el 8º Foro de Comisiones de Control, la cita anual de referencia en materia de planes de pensiones, promovido por el Plan de Pensiones de Empleados de “la Caixa” y VidaCaixa Previsión Social, con 360 asistentes y una alta valoración de la satisfacción.**

La apertura del Foro fue a cargo de Mario Alonso Puig, médico neurólogo y gran experto en motivación, creatividad y comunicación. Se desarrollaron dos paneles. En el primero, “La voz del partícipe”, se presentó una encuesta realizada a partícipes de PPE y se propusieron fórmulas para poner en valor el plan de pensiones hacia los partícipes. En el segundo, “Tendencias de Estrategias de Inversión. Experiencia Internacional”, se expusieron dos casos de estrategias de inversión y se debatió sobre la necesidad de diversificar carteras para asumir más riesgo y poder ofrecer rentabilidades superiores a las del mercado.

# Multicanalidad y accesibilidad

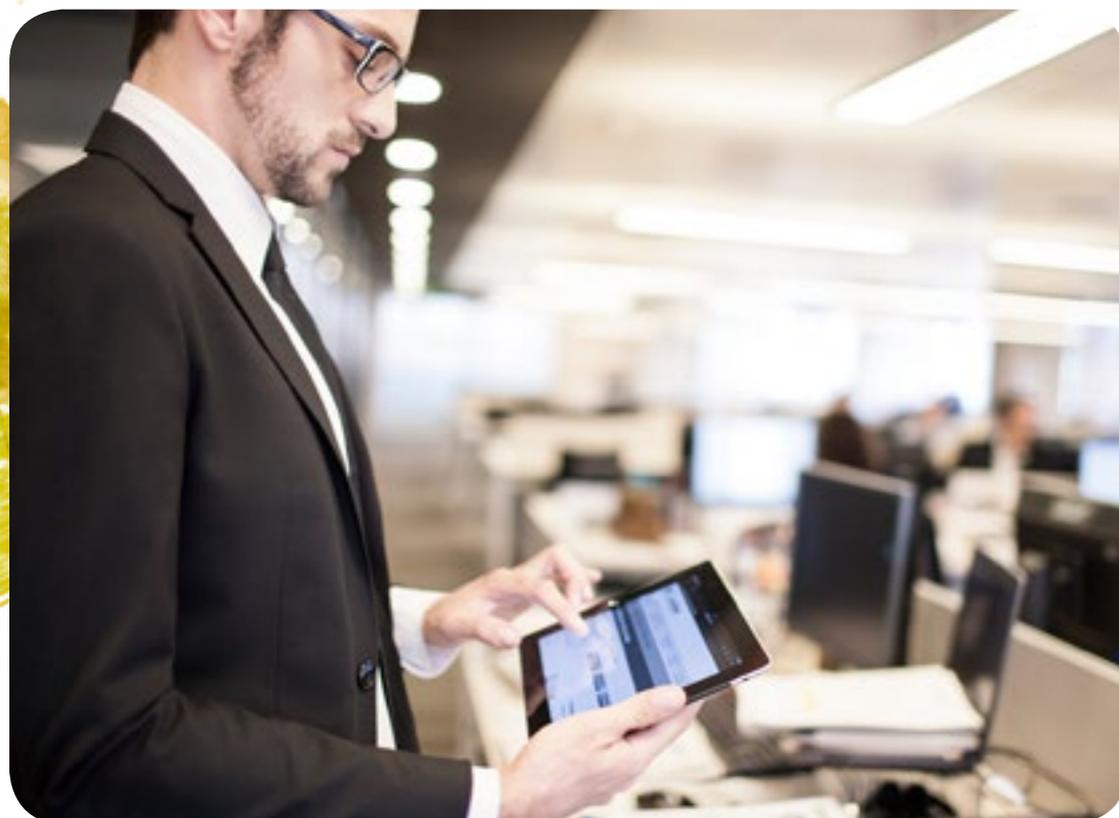
*Canales directos y Canal Bancaseguros*

**+ MÁS INFORMACIÓN**

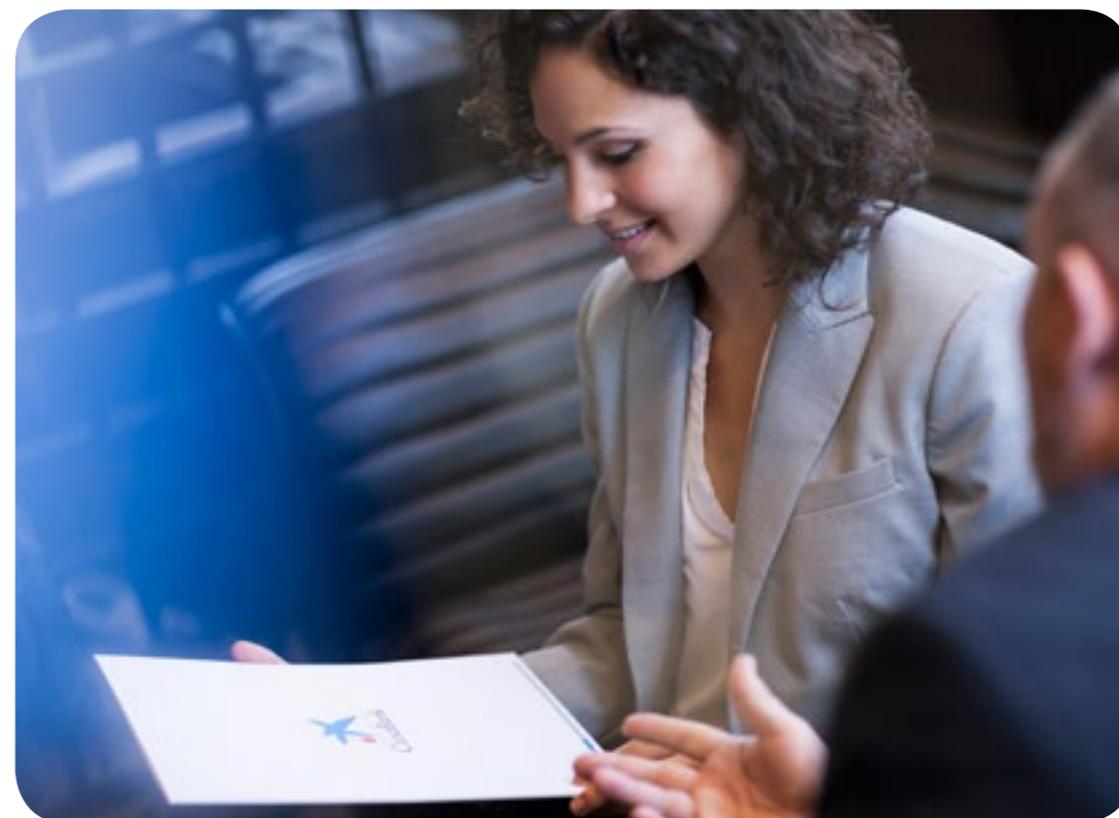
Funciones de los Asesores de Previsión Privada

**+ MÁS INFORMACIÓN**

Productos disponibles a través de Línea Abierta de CaixaBank en 2015 y principales acciones que se pueden realizar



VidaCaixa mejora funcionalidades de Línea Abierta Móvil, como la cuenta Caixafuturo-SIALP y la nueva gama Destino Planes de Pensiones y EPSV. Durante 2015 se han desarrollado funcionalidades para mejorar la comunicación, la relación con los clientes y la operativa de los productos.



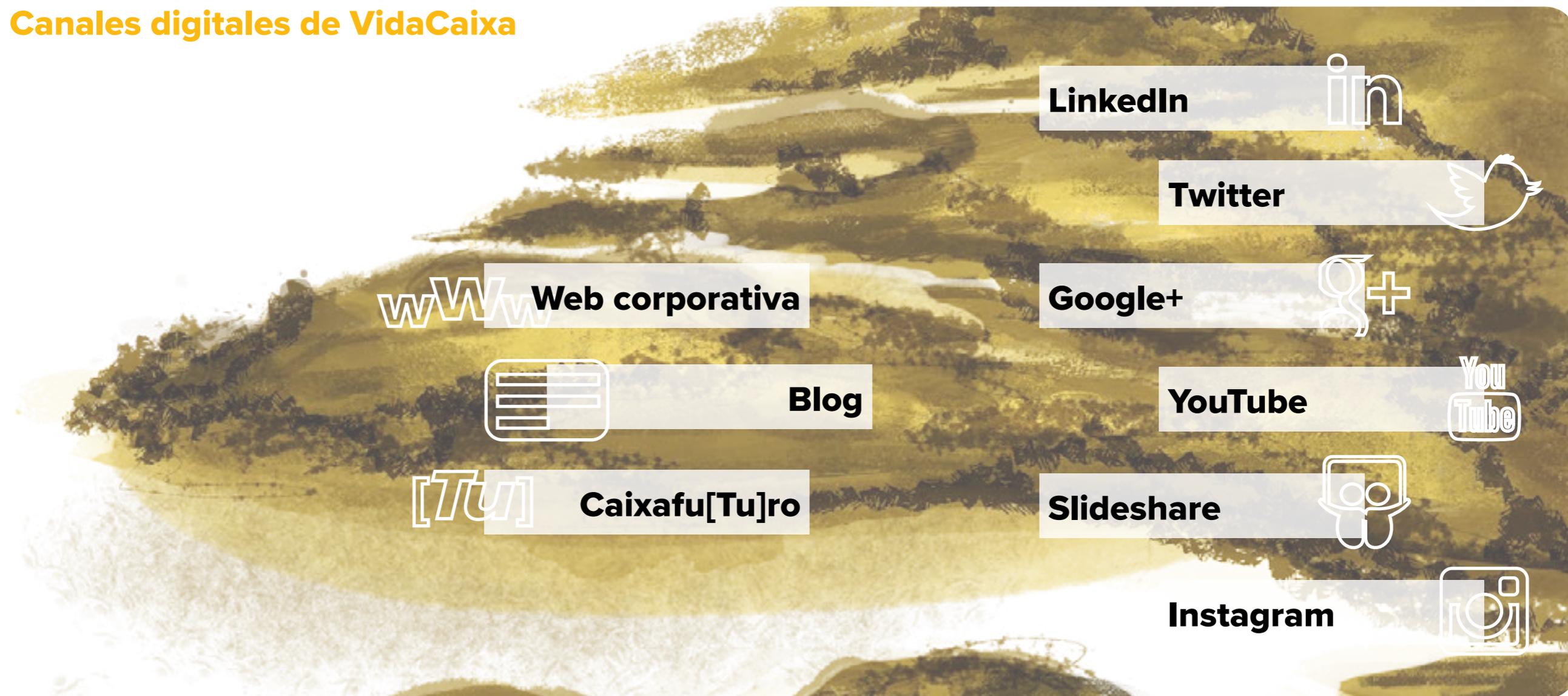
Por otro lado, el Canal Bancaseguros, conformado por 5.500 oficinas de CaixaBank, es el principal canal de comercialización de VidaCaixa. Cabe destacar que en 2015 se ha consolidado la figura de los Asesores de Previsión Privada (APP), incrementando los resultados cuantitativos y cualitativos respecto a 2014.

# Proximidad con los clientes

*Potenciando la experiencia digital del cliente*

VidaCaixa sigue potenciando canales y herramientas para mejorar la comunicación y la relación con el cliente, contribuyendo de esta manera a la creación de experiencias únicas que fortalecen los vínculos con la Compañía.

## Canales digitales de VidaCaixa





# APRENDIZ

GESTIÓN RESPONSABLE

# Evolución del entorno

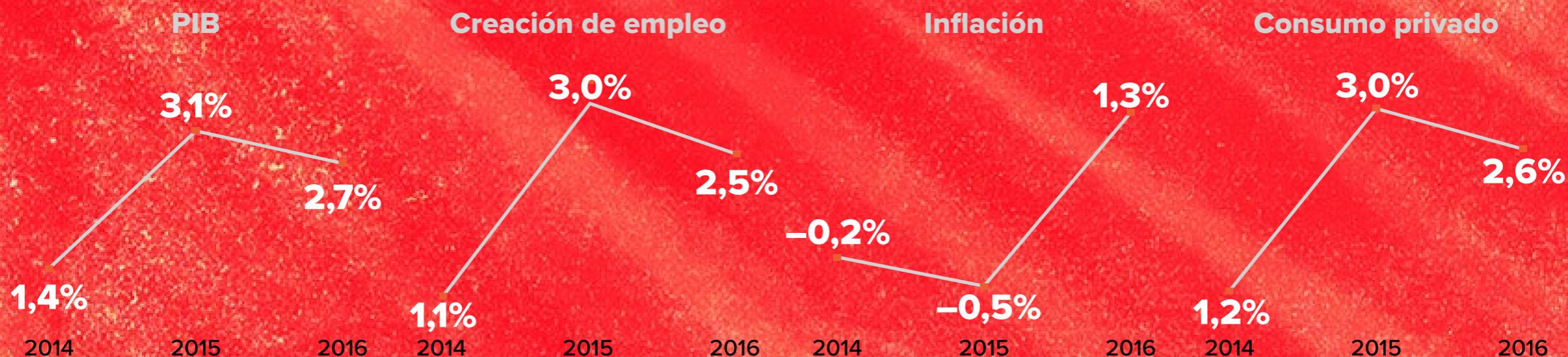
*La economía española continúa recuperándose*

**En 2015 se han producido mejoras en las principales magnitudes de la economía española:**

- Crecimiento de la economía española por encima de la media de la eurozona.
- Tasa de paro en el 20,9% (2,8 p. p. por debajo de 2014).
- Inflación por debajo del dato de la eurozona.
- Recuperación del consumo de los hogares.

## Previsiones

*Porcentaje de variación sobre el mismo período del año anterior*



Fuente: CaixaBank Research. Informe Mensual. Diciembre 2015

# Entorno legal y financiero

## Anticipación ante los cambios y las fluctuaciones

**A pesar de la volatilidad en los mercados financieros, VidaCaixa ha reaccionado con una oferta interesante para los clientes con el fin de que no dependan tanto de los tipos de interés.**

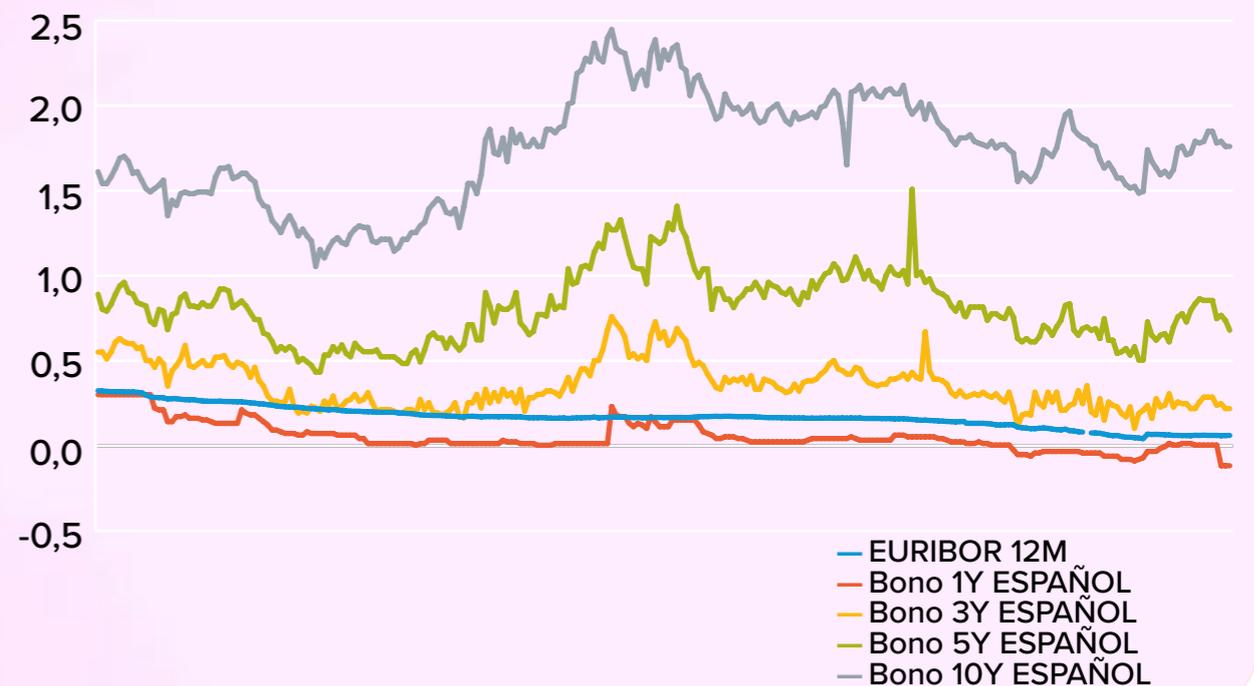
Además, en el entorno legislativo, la presión regulatoria ha continuado en 2015, con la entrada en funcionamiento de Solvencia II, y ha crecido la necesidad de concienciación por parte de los ciudadanos, requiriéndose un impulso de la previsión social.

**Bolsa** (enero 2015 = 100)



Fuente: CaixaBank Research. Informe Mensual. Diciembre 2015

**Tipos de interés**



# Claves 2015

*Materializando el propósito de VidaCaixa*

**Ante la mejora de la coyuntura económica en nuestro país, VidaCaixa se ha preparado para lograr el liderazgo en seguros y planes de pensiones en el sector.**



**Ayudar a las personas a asegurar su bienestar cuando no trabajen**

## **ACUMULACIÓN**

*Comprometernos a que el mayor número de personas consigan mantener su nivel de vida en su jubilación.*

## **DISPOSICIÓN**

*Ayudar a las personas a ordenar el patrimonio acumulado durante toda su vida para poder disfrutar el resto de ella.*

## **PROTECCIÓN**

*Proteger a las personas de los riesgos que afectan a su calidad de vida.*

Orientación al cliente de empresas

Excelente gestión de inversiones, eficiencia y robustez financiera

# Riesgo y solvencia

*Solvencia II: la exigencia transformada en fortaleza*

[+](#) MÁS INFORMACIÓN  
Principales riesgos gestionados

**VidaCaixa ha completado el proceso de adaptación a la normativa de Solvencia II, en ámbitos como el sistema de gobierno, los modelos internos de riesgo y el reporting.**

En el ámbito normativo se ha realizado la adaptación para el cumplimiento del nuevo marco normativo europeo de Solvencia II, como la Directiva, el Reglamento y las Guías y Normativas Técnicas, así como su transposición al ordenamiento jurídico doméstico.

En el ámbito del sistema de gobierno, se han revisado las políticas de riesgo existentes y se han elaborado nuevas políticas, en su caso, por parte del Consejo de Administración de VidaCaixa.

## Margen de solvencia



La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha autorizado a VidaCaixa a utilizar su modelo interno para el cálculo del requisito de capital por los riesgos de longevidad y mortalidad, siendo una de las dos únicas compañías del sector que lo han conseguido en nuestro país.

Se han presentado los *reportings* regulatorios preparatorios (QRT), obligatorios en 2015.

# Inversión responsable

Mejorando la gestión y promoción en línea con el PRI



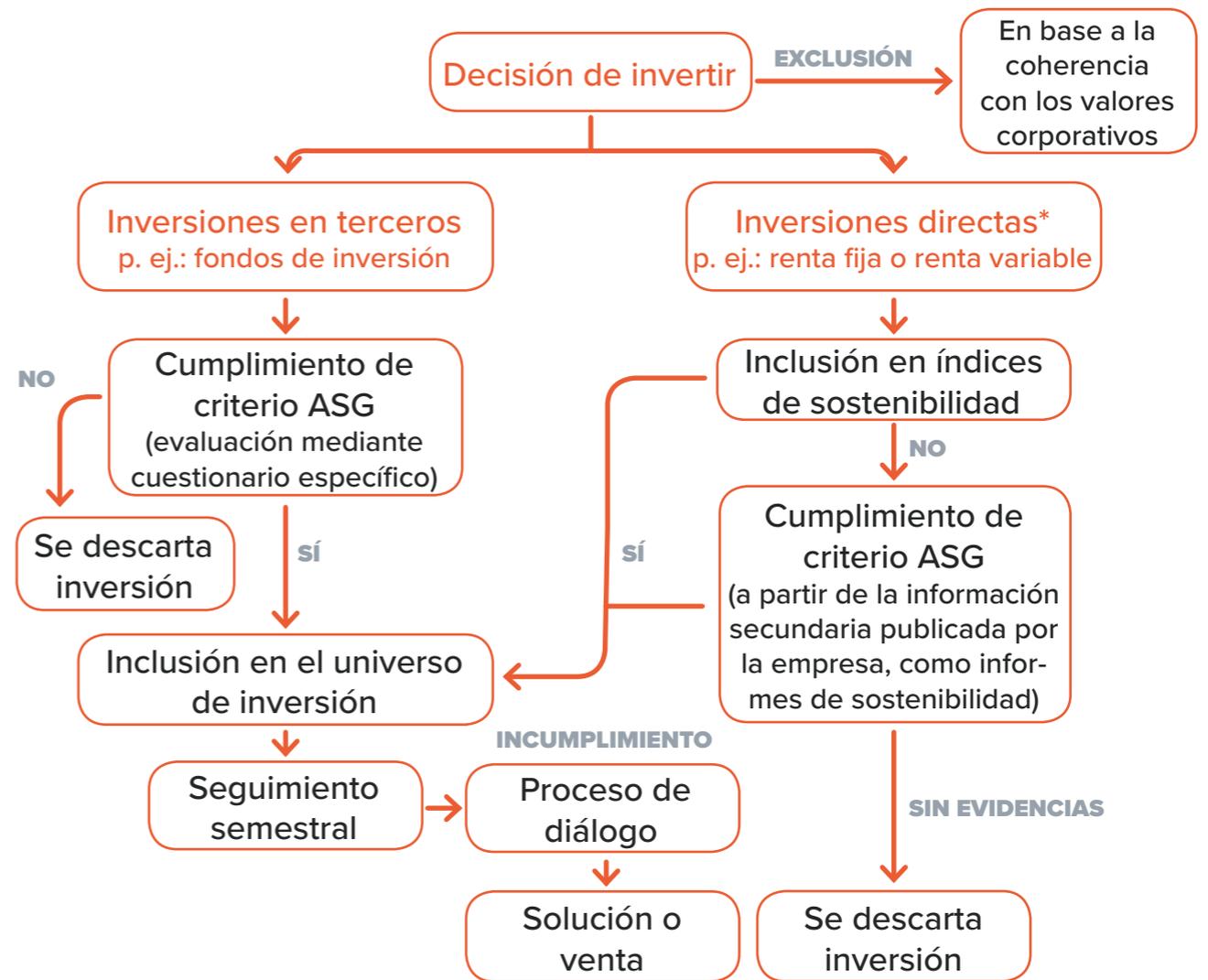
Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas

**VidaCaixa gestiona las inversiones incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), de acuerdo con los PRI de Naciones Unidas.**

Entre los avances de 2015 en la gestión de dichas inversiones y la promoción de los PRI, cabe destacar:

- La elaboración de una política de gestión ASG para las comisiones de control de los Fondos de Pensiones de Empleo, compuesta de un declarativo y un protocolo de método y proceso a nivel nacional, que han sido aprobados por los sindicatos y por la gran mayoría de los clientes de VidaCaixa.
- En la gestión de los fondos de inversión se han ampliado los cuestionarios ASG, introduciendo nuevas cuestiones expresadas por los clientes, y se han adaptado los cuestionarios para adecuarlos a las nuevas casuísticas, ante el aumento de activos de las carteras de inversión.
- En los procesos de inversión de renta fija, se ha mejorado el análisis ASG de cédulas y titulizaciones para diferenciar el emisor frente al subyacente y se han fijado nuevos objetivos para 2016 para el análisis ASG de las deudas públicas de países de la OCDE.

## 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.

# Premios de VidaCaixa

Recibiendo apoyo y reconocimiento de las inversiones



VidaCaixa, premiada por la gestión de sus planes de pensiones

- 2008**
  - Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español. *Revista IPE*
  - PlanCaixa Ambición y PlanCaixa 10 Seguridad, mejores planes de renta fija y renta fija mixta. *Expansión*
  - Mejor gestora de planes de renta fija. *Expansión*
- 2009**
  - Mejor gestora de planes de pensiones de renta fija y renta mixta. *Expansión* y la consultora financiera Interactive Data
  - PPI Deleg., mejor plan de pensiones de renta fija mixta. *Expansión*
- 2010**
  - Mejor gestora de planes de pensiones de renta fija y renta mixta. *Expansión* y la consultora financiera Interactive Data
  - Premio a PlanCaixa Ambición, mejor plan de pensiones de renta fija. *Expansión*
- 2011**
  - Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español. *Revista IPE*
  - Premio a PlanCaixa Ambición, mejor plan de pensiones de renta fija del año 2010. Morningstar y *El Economista*
- 2012**
  - Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español. *Revista IPE*
- 2013**
  - Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español. *Revista IPE*
  - PlanCaixa Selección, mejor fondo de pensiones de renta variable Europa. *Allfunds Bank Investment Research*
  - PlanCaixa Activo Variable, mejor plan de renta variable global. Morningstar
- 2014**
  - PlanCaixa Activo Oportunidad, mejor plan de multiactivo agresivo. *Expansión-Allfunds Bank*
  - PlanCaixa Selección, finalista en renta variable Europa. *Expansión*
  - PlanCaixa 10 Ahorro, finalista en renta fija global. *Expansión*
  - PlanCaixa Bolsa Internacional, mejor fondo de pensiones de renta variable global. *Allfunds Bank Investment Research*
- 2015**
  - Pensions Caixa 30, mejor fondo de pensiones español. *Revista IPE*
  - PlanCaixa 10 Ahorro, en la categoría de mejor plan de pensiones de renta fija euro. Morningstar
  - PlanCaixa Ambición Global, reconocimiento al mejor plan de pensiones mixto moderado. Morningstar
  - PlanCaixa Oportunidad, considerado el mejor plan de pensiones mixto agresivo. Morningstar
  - Mejor fondo de pensiones de renta variable global por PlanCaixa Bolsa Internacional. *Allfunds Bank*

# Nuestro proyecto

*Impulsando el cambio, la innovación y el servicio*

VidaCaixa, junto con sus 450 empleados, conforma un proyecto que promueve las condiciones favorables para generar nuevas oportunidades, fomentar un entorno de trabajo excelente y garantizar la cooperación y el compromiso.





# Creando oportunidades

*Formación y desarrollo profesional*

**VidaCaixa, durante el 2015, ha seguido potenciando el liderazgo de sus managers, las oportunidades profesionales y la formación tanto a nivel interno como en los canales comerciales, con el fin de impulsar el crecimiento y consolidar su liderazgo en el sector.**

- **Escuela de Liderazgo.** Con 86 managers participando en 2015, VidaCaixa busca promover líderes transformadores que impulsen a la Compañía en el crecimiento y liderazgo del sector.
- **Nuevas Oportunidades Profesionales.**
  - Destacan un total de 35 nuevas incorporaciones, más 5 personas realizando prácticas.
  - VidaCaixa crea el programa Alianza, fomentando la transversalidad interdepartamental.

- Con el objetivo de potenciar la formación interna, VidaCaixa desarrolla **VidAcademia**, un programa en el que ponentes internos especializados comparten contenidos divulgativos o técnicos de actualidad y también proyectos de la Compañía.
- **Formación en Canales Comerciales**, llevando a cabo acciones como el Postgrado Universitario de Experto en Ahorro y Previsión, el Programa para Gestores de Negocio de CaixaBank y la Acción Comercial TDF para Referentes Banca Premier.

# Un excelente lugar para trabajar

*Construyendo nuestro proyecto juntos*

En 2015 se han llevado a cabo distintos talleres con la finalidad de conocer las inquietudes e ideas de mejora de los empleados de VidaCaixa. Posteriormente se ha diseñado un plan de acción, estructurado en cuatro áreas: **Desarrollo de Personas, Vinculación, Compensación y Cultura del Mérito.**

## Desarrollo de Personas

- Oportunidades profesionales en la Intranet.
- Nueva Política de Movilidad Interna.
- Programa Alianza.
- VidAcademia.
- 24% de los procesos de selección cubiertos con personal interno.
- 185 empleados con el Diploma de Experto en Ahorro y Previsión (DEAP) finalizado o en curso.

## Vinculación

- Comunicación del Plan Estratégico a toda la plantilla.
- Fomento de un ambiente familiar: Jornada de puertas abiertas para familiares, evento Navidad.
- Actividades Retorn: 10 actividades para fomentar acciones sociales, cultura y deporte, destinando 30.000 € a dichas causas.
- Plan Familia: apoyando a empleados con familiares con discapacidad.
- Calendario laboral: salida a las 14 h las vísperas de festivo.
- Programa +Vida: incorporando servicio de fisioterapia, centros deportivos, gimnasios y aparcabicis.

## Compensación

- Beneficios sociales: nueva ayuda económica para aparcamiento (en Barcelona).
- Incremento de las horas de formación, con una media de 112 horas por empleado.
- Más aportación empresarial a la previsión social de empleados.
- Mejora de la cobertura del Seguro de Vida.
- 41,2% de los empleados disfrutando de la retribución flexible.
- Préstamos personales en casos de excedencia forzosa.

## Cultura del Mérito

- Desarrollo de una nueva escala de evaluación, alineada con la matriz de talento de VidaCaixa.
- Introducción de nuevos criterios para que exista una relación directa entre evaluación y promoción.
- Desarrollo de nuevas líneas de trabajo con el equipo de managers en el encuentro realizado con la Dirección.
- Actualización de las bandas salariales en base a mercado.
- Compromiso de situar a nivel retributivo en la mediana en dos años a las personas con un buen desempeño.
- Evaluación de la participación de las personas en los proyectos transversales.

# Fomentando la transparencia

*Avances en información, prevención y pensiones*

**Durante 2015, en VidaCaixa se han llevado a cabo varias acciones para mejorar la transparencia en la información a clientes, en la prevención de delitos y en Planes de Pensiones y Seguros con el objetivo de potenciar la seguridad y la confianza.**

---

Principales acciones 2015:

- Nueva información en los comunicados de planes de pensiones. Permite que en la certificación para los partícipes y beneficiarios se indique el valor al final del año del total de los derechos consolidados, distinguiendo aportaciones de antes del 1/1/2007.
- Revisión de la cartera de titulares perceptores de prestación, en aplicación de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Definición del nuevo supuesto de liquidez de planes para aportaciones con antigüedad a 10 años, en colaboración con Inverco y otras gestoras del sector asegurador.

## Mejoras en Notas Informativas y Adaptaciones Normativas

- Reformas reglamentarias
- Reformas fiscales
- Norma SEPA
- Prevención de Blanqueo de Capitales
- Implantación Solvencia II
- Reglamento de planes y fondos de pensiones
- Adaptación al reglamento de planes de previsión EPSV
- Revisión del Código Ético
- Revisión del Protocolo de reacción penal

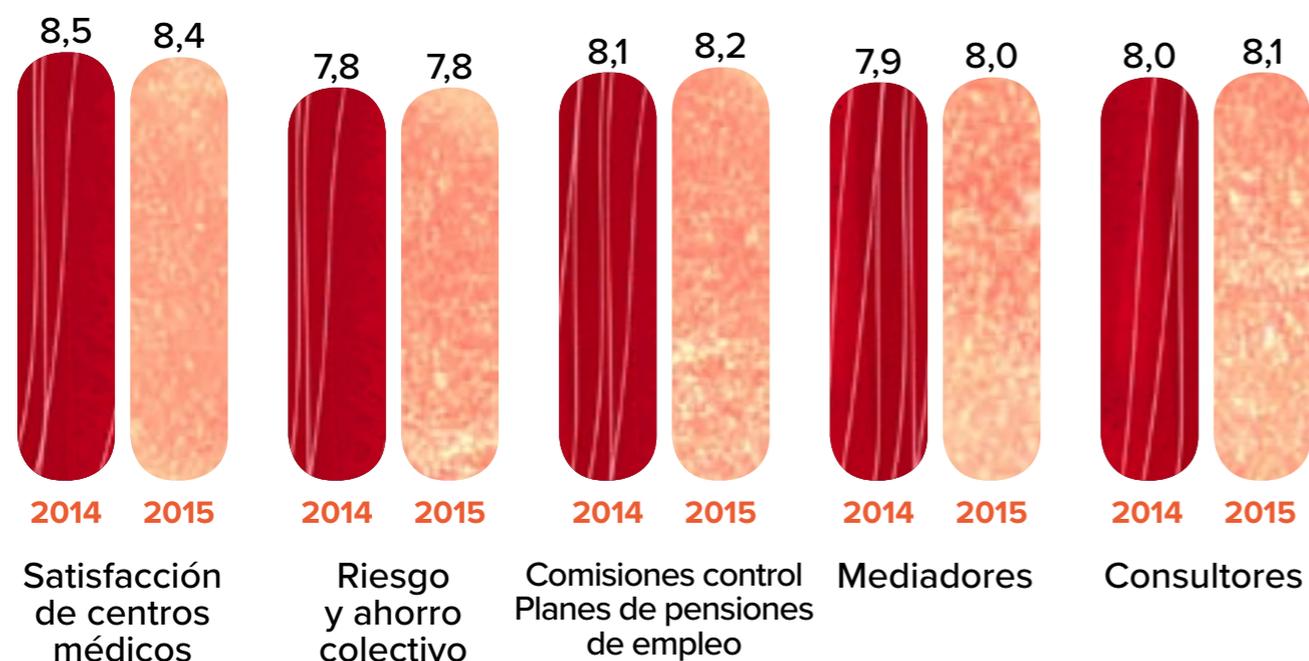
## Principales novedades legislativas

- Novedades de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro.
- Orden ECC/2316/2015 relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, que modifica, entre otros, el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

# La gestión de la calidad

Mejorando la satisfacción de los clientes y canales

## Resultado de las encuestas a canales y clientes



Porcentajes de respuesta: 61,7% Clientes directos, 64% Comisiones de control, 72,5% Mediadores y 67% Consultores.

**VidaCaixa cuenta con un sistema de gestión de calidad que se basa en la norma de referencia ISO 9001, validado por una entidad externa de certificación y cuyo alcance es la gestión de fondos y planes de pensiones de empleo.**

En 2015 VidaCaixa ha seguido priorizando el conocimiento sobre la satisfacción de particulares, empresas y canales, obteniendo unas excelentes valoraciones del servicio prestado, en línea con los años anteriores.

El nivel de recomendación ha aumentado hasta el 97,5% en mediadores y el 100% en consultores. Asimismo, alcanza un 95% en riesgo y ahorro colectivo y un 97,4% en comisiones de control de planes de pensiones de empleo.

# Mediciones externas de la calidad

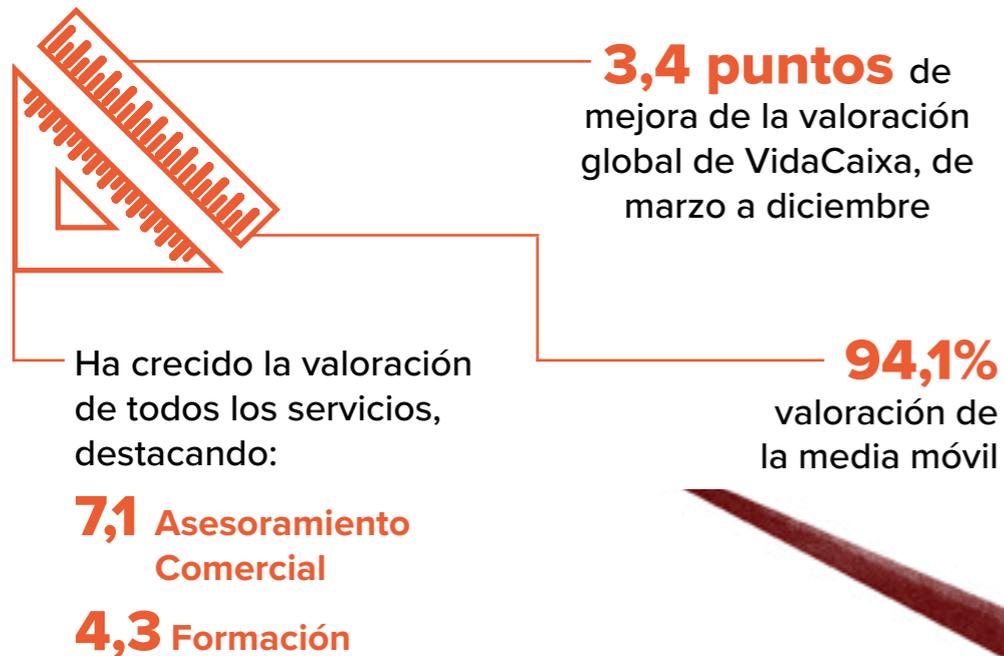
*Excelente valoración por parte de las oficinas de CaixaBank*

En 2015 se ha iniciado una nueva metodología de medición de la calidad por parte de las oficinas de CaixaBank, en la que se incluye el servicio prestado en seguros de vida y planes de pensiones de VidaCaixa.

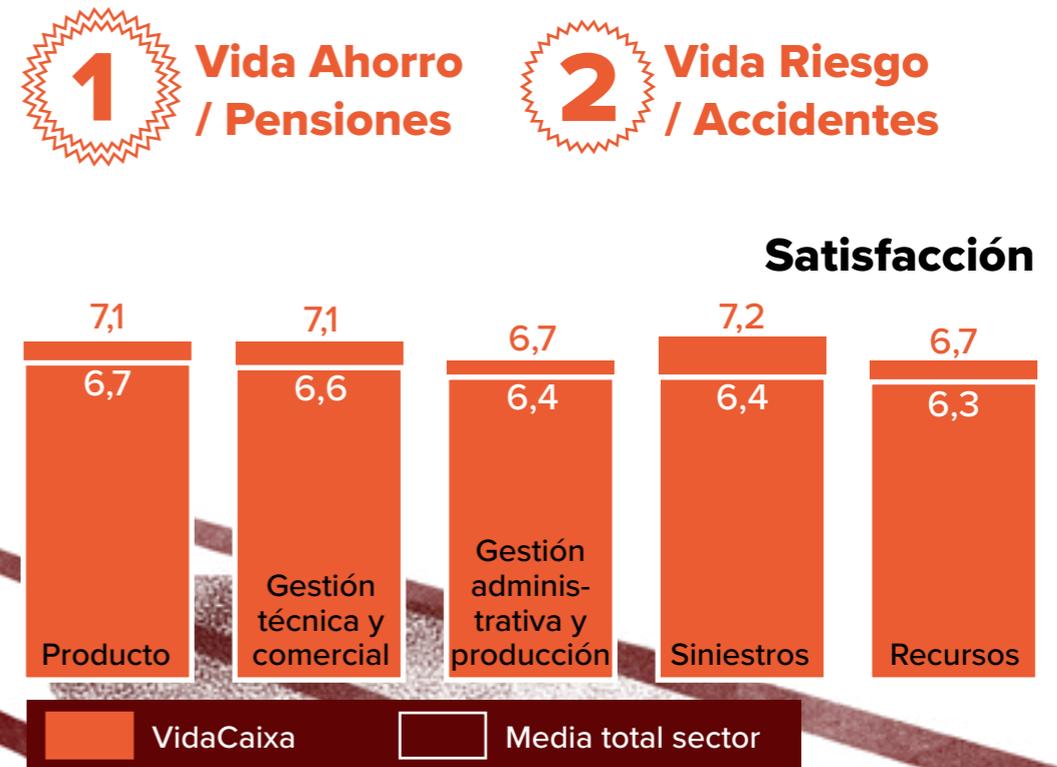
*VidaCaixa sigue siendo la compañía mejor valorada en vida riesgo y vida ahorro*

VidaCaixa es la entidad mejor valorada en Vida Ahorro y Pensiones según el Barómetro Adecose 2015. La valoración ha mejorado respecto al año pasado en todos los aspectos, manteniéndose por encima de la media del sector.

## Resultados



## Barómetro Adecose 2015



# Más cercanos a los clientes

*Canales de diálogo para la mejora del servicio*

Desde VidaCaixa se ponen a disposición de los clientes diversos canales e instrumentos de atención, como las cartas y llamadas al Director, con el fin de identificar oportunidades para seguir mejorando el servicio ofrecido.



**143** cartas al director



**70** llamadas al director



**101** reclamaciones tramitadas al Defensor del Cliente

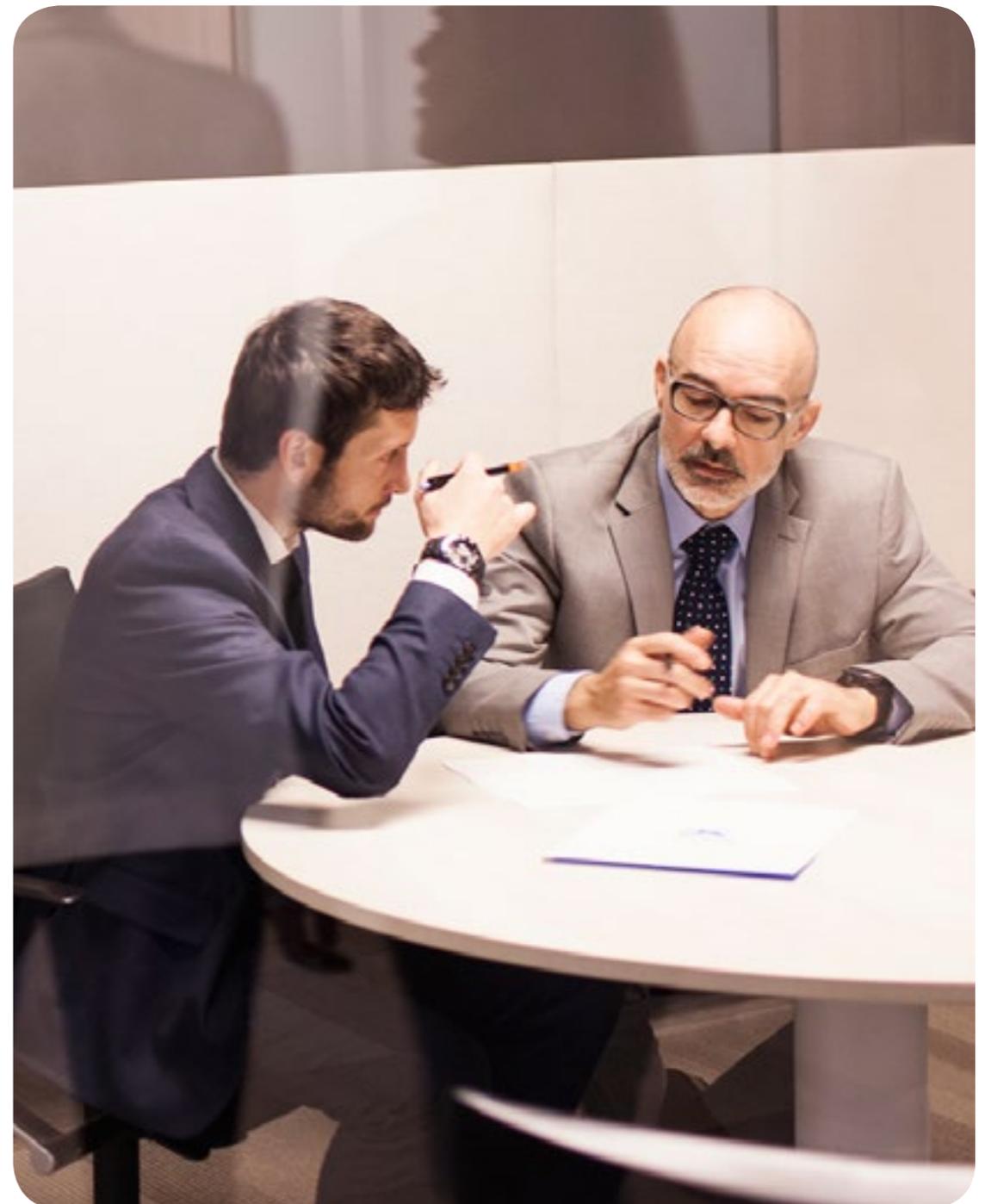
**80** reclamaciones tramitadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

**+ MÁS INFORMACIÓN**

Canales de diálogo con los grupos de interés

**+ MÁS INFORMACIÓN**

Detalle de cartas y llamadas al Director y resolución de reclamaciones



# Contact Center

*En permanente contacto con el cliente*

El principal canal de atención al cliente de VidaCaixa son las oficinas de CaixaBank, a las que se presta soporte a través del servicio de Contact Center.

Además, los clientes de VidaCaixa disponen de otras cuatro vías de contacto:

- La web corporativa de VidaCaixa: [www.vidacaixa.es](http://www.vidacaixa.es)
- El apartado de “Seguros y Planes de Pensiones” de Línea Abierta de CaixaBank
- La Oficina de Atención al Cliente (OAC) de VidaCaixa
- El teléfono del Servicio al Cliente de VidaCaixa Previsión Social.

El principal objetivo de la Compañía para el año 2016 es hacer evolucionar el Contact Center hacia la omnicanalidad, con el fin de mejorar el servicio tanto a clientes como a las oficinas de CaixaBank.

En 2015, desde el Departamento de Contact Center



# Innovación

*Excelencia operacional*

**Durante el año 2015 desde VidaCaixa se han desarrollado diversos proyectos asociados a la mejora de múltiples funcionalidades, con el fin de potenciar la gestión y ofrecer la máxima calidad y excelencia en el servicio al cliente.**



## Principales proyectos

Multisimulación de rentas vitalicias.

Nuevos servicios web para clientes de colectivos.

Extensión del pack multiseuros a negocios y empresas.

Avances en digitalización:  
Documentación  
Firma digital  
Contratación remota de los productos.

An aerial photograph of a lush green landscape. The scene features rolling hills and a winding road that curves through the terrain. The vegetation is dense and vibrant green, with some areas showing a mix of green and yellow, possibly indicating different types of trees or crops. The overall atmosphere is serene and natural.

# VAJR

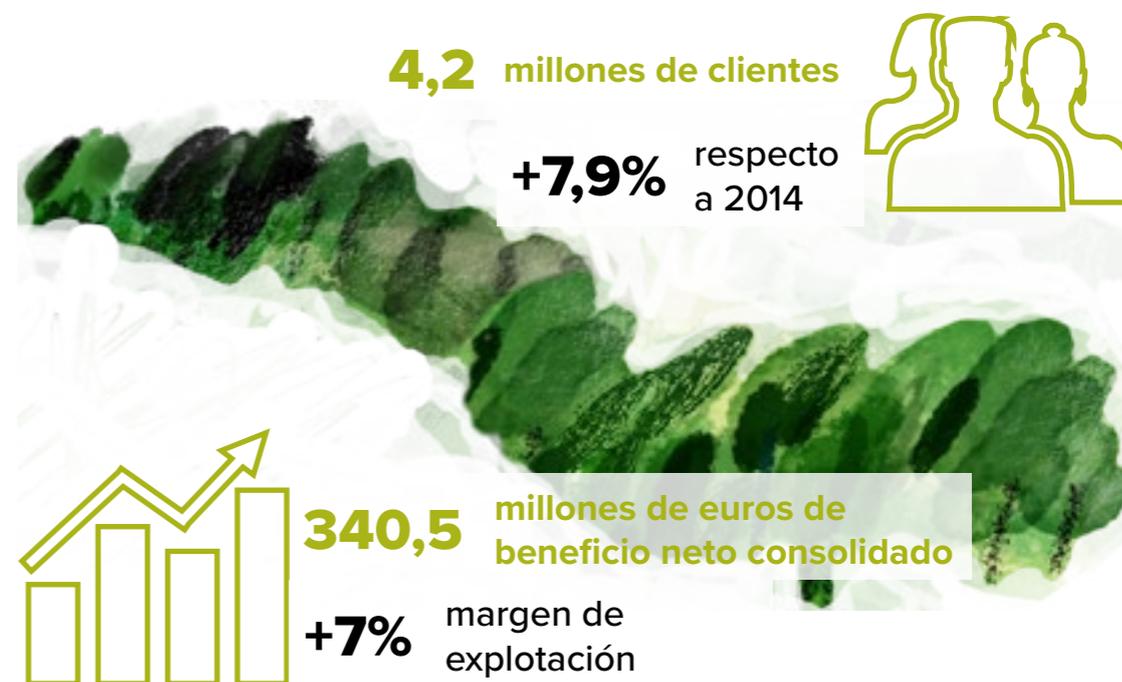
## GENERACIÓN DE VALOR

# Liderazgo y excelentes resultados

*Aumentando los beneficios de forma sostenible e incrementando la cartera de clientes*

A través de una estrategia diferenciada del resto de las aseguradoras presentes en el mercado español, VidaCaixa ha llegado a los 4,2 millones de clientes, un incremento del 7,9% respecto a 2014. Cada vez son más los clientes que confían en la Compañía para planificar su jubilación.

VidaCaixa ha obtenido un beneficio neto consolidado de 340,5 millones de euros, con un incremento del margen de explotación del 7%. La Compañía ha protagonizado un cambio de liderazgo en el sector asegurador, así como en el mercado de planes de pensiones a nivel individual y total.



# Recursos, primas y aportaciones

Aumento de los recursos gestionados e incremento en volumen de primas y aportaciones

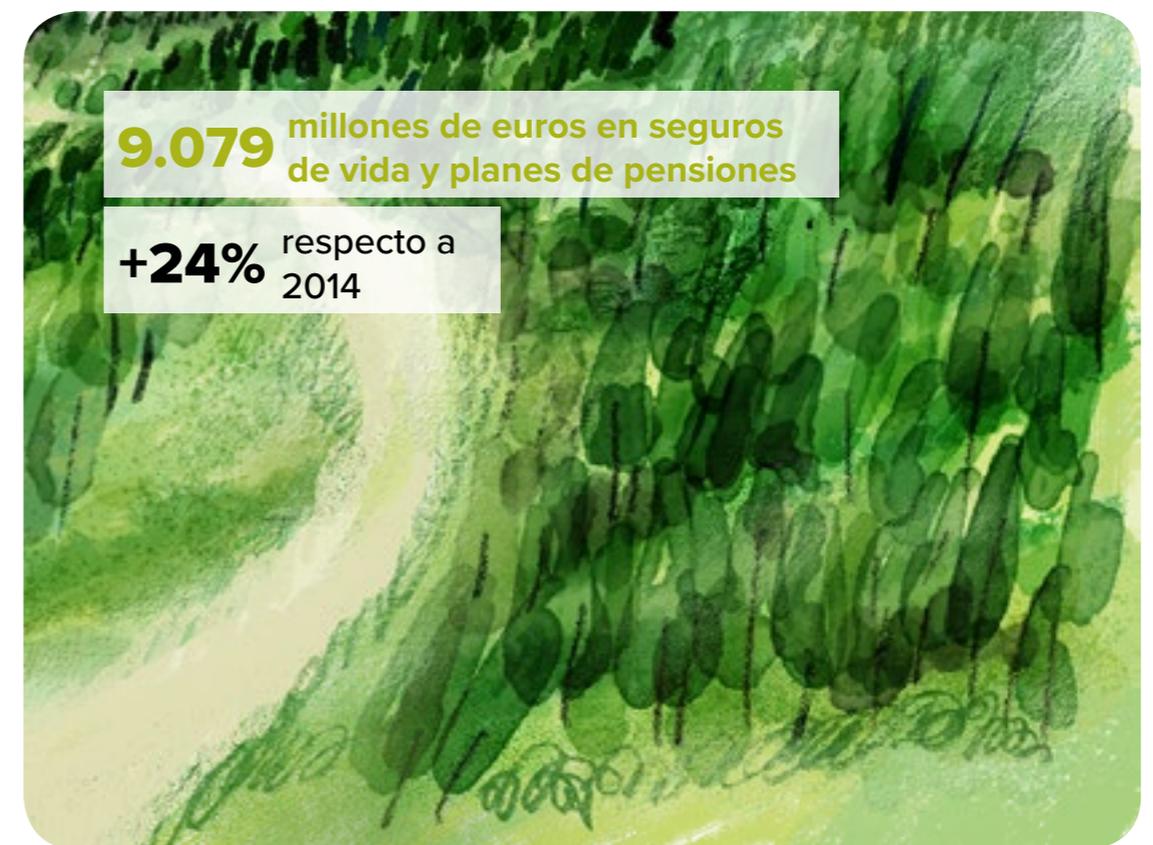
## Recursos gestionados



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

VidaCaixa ha gestionado un volumen de 60.385,5 millones de euros en recursos gestionados, un 10,1% más que en 2014. De esta cifra, 23.156,1 millones de euros corresponden a planes de pensiones y EPSV. El resto, 37.229,5 millones de euros, pertenece a seguros de vida.

## Volumen de primas y aportaciones



La Entidad se ha convertido en la mayor compañía de seguros del país, con un volumen de primas y aportaciones que ha alcanzado los 9.079 millones de euros en seguros de vida y planes de pensiones, lo que supone un incremento del 24% respecto a 2014.

# Cuotas de mercado

Líder en planes de pensiones totales e individuales

VidaCaixa se ha situado como la entidad líder en planes de pensiones, tanto en el total del mercado, donde ha ganado 2,1 puntos, hasta alcanzar una cuota del 21,5%, como en planes individuales, con un 20,4% de cuota, según datos de Inverco.

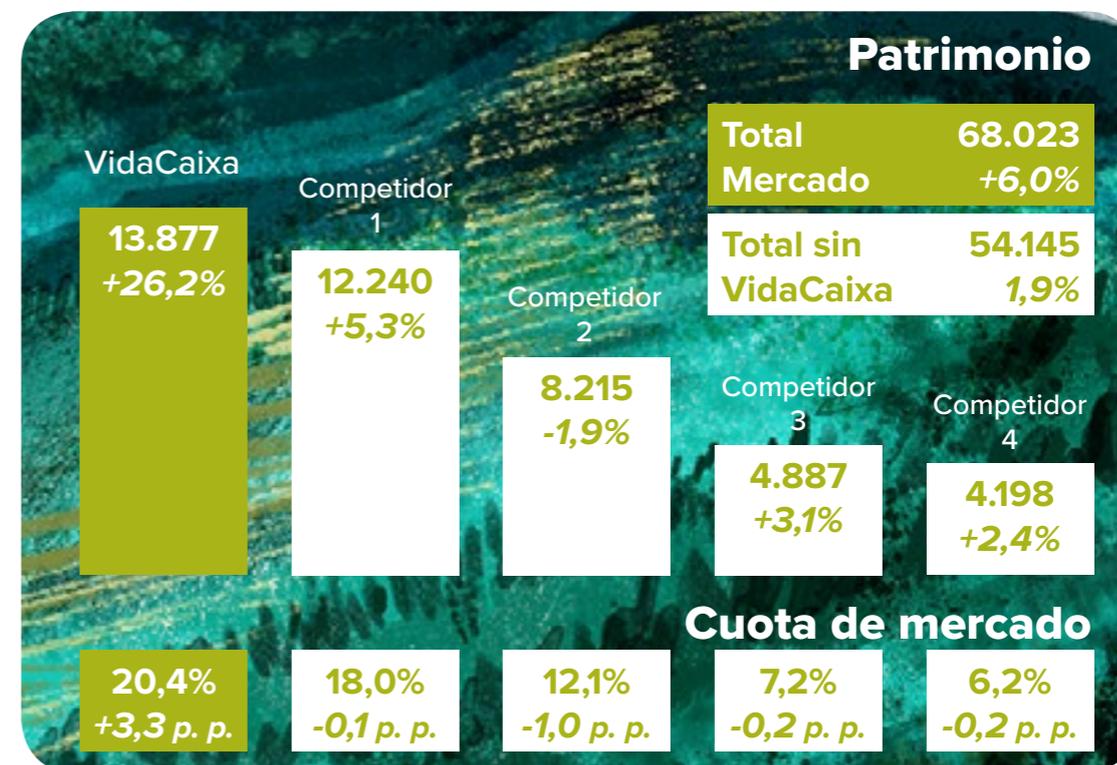
En planes de pensiones individuales el aumento ha sido del 2%, hasta llegar a un patrimonio total de 13.877 millones de euros.

## Planes de pensiones totales



Datos cuarto trimestre 2015. Variación respecto a cuarto trimestre 2014. Fuente: Inverco

## Planes de pensiones individuales



Datos cuarto trimestre 2015. Variación respecto a cuarto trimestre 2014. Fuente: Inverco

# Líder en vida-ahorro

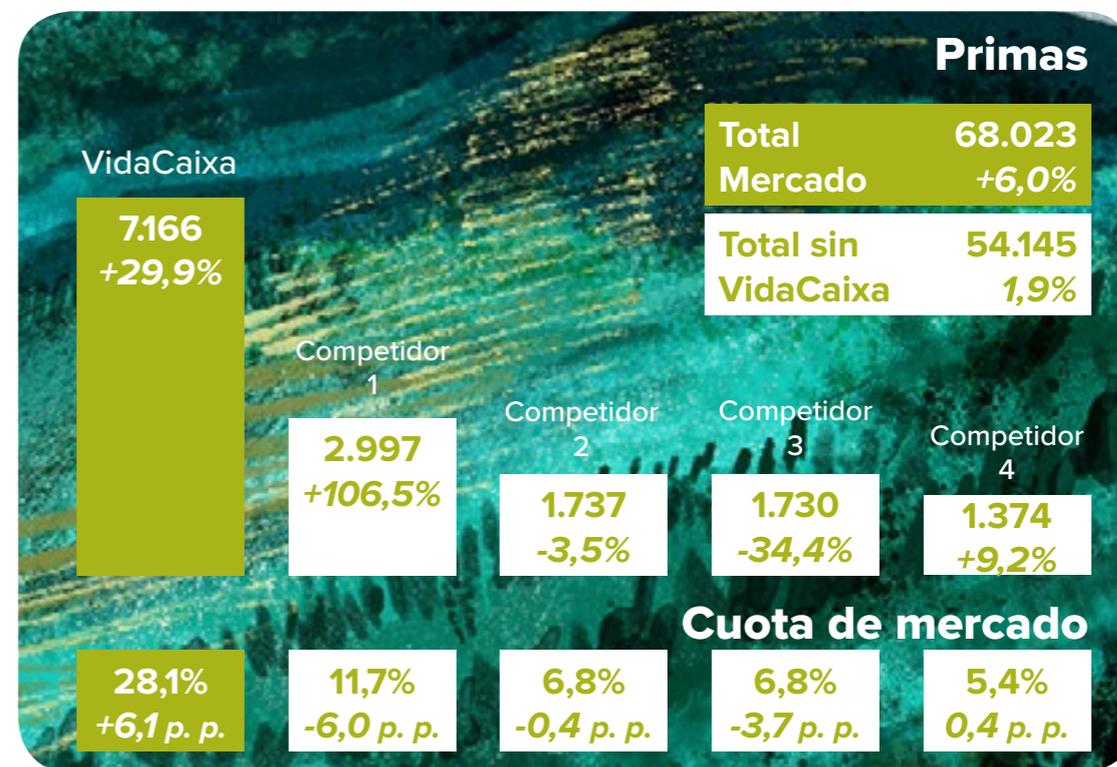
*Primeros en primas de seguros*

**En 2015, la cuota de mercado de VidaCaixa en el total de primas de seguros de vida ha sido del 28,1%, 6,1 puntos porcentuales más respecto a 2014, y ha situado a la Entidad 16,4 puntos por delante del siguiente competidor, según datos de ICEA.**

En cuanto a primas y aportaciones a productos de ahorro y planes de pensiones individuales y colectivos, VidaCaixa ha comercializado 8.400,4 millones de euros (+24,5% que en 2014). En este sentido, un total de 28 empresas del IBEX 35 confían los planes de sus trabajadores a la Compañía.

Asimismo, los planes de pensiones de empleo han acumulado un volumen de ahorro gestionado de 8.622,5 millones de euros (+4% que en 2014) y en primas de vida-riesgo se han alcanzado los 679,1 millones de euros (+14,4% que en 2014). De estos, 455,5 millones de euros corresponden a vida-riesgo individual, con un crecimiento del 17,8% a cierre de septiembre, y 223,6 millones de euros a colectivos, que ha crecido un 8,2%.

## Primas de seguros



Datos cuarto trimestre 2015. Variación respecto a cuarto trimestre 2014. Fuente: ICEA

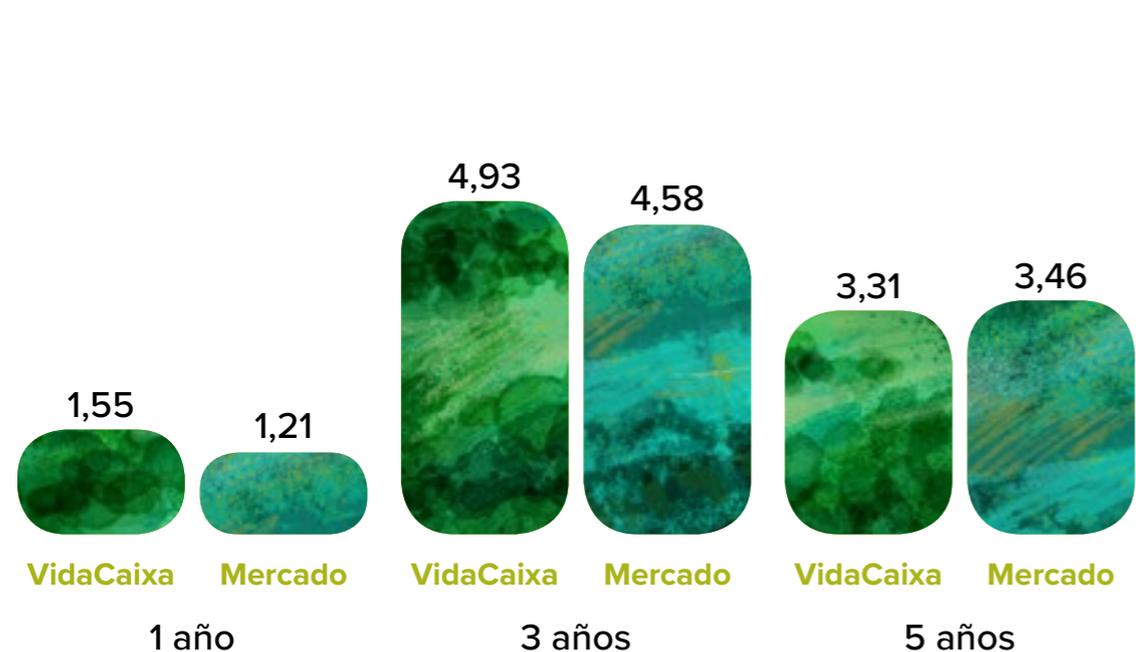
# Alta rentabilidad

*Excelencia en la gestión de fondos de pensiones*

La rentabilidad de VidaCaixa se sitúa por encima de la media del mercado gracias a la gestión discrecional de las inversiones. En 2015, hay que destacar la inversión en renta variable europea y en la revalorización de las principales divisas de países desarrollados en relación al euro.

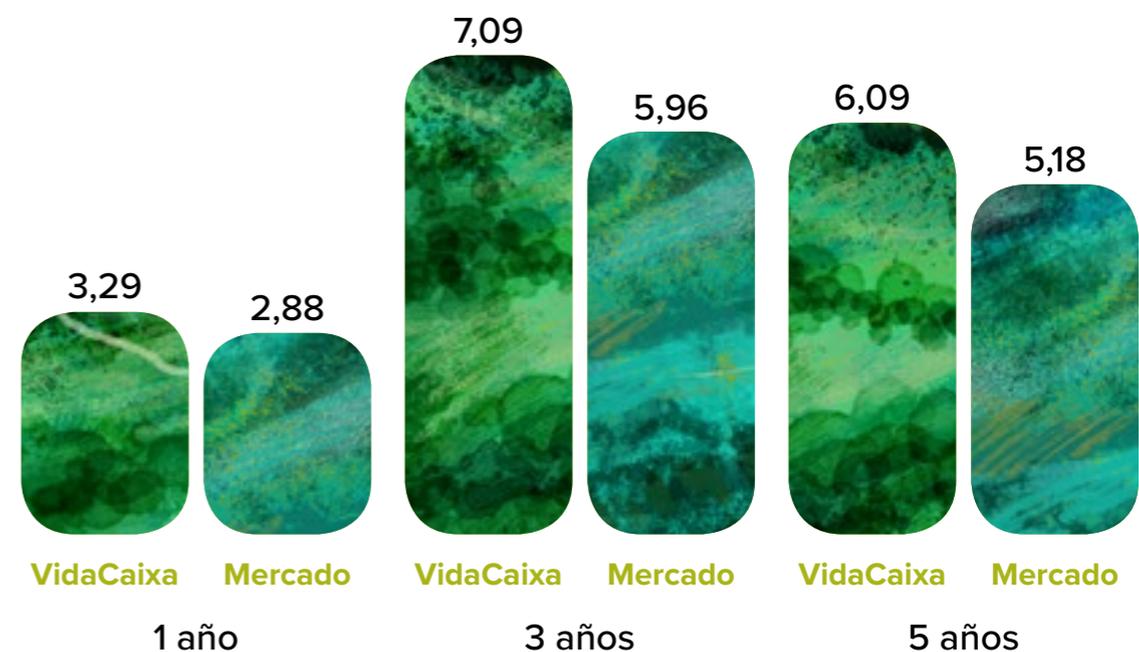
VidaCaixa ha conseguido excelentes resultados como gestora de pensiones: el 80% de los planes de pensiones individuales de gestión activa están en el primer o segundo cuartil de rentabilidad y los planes de pensiones de empleo alcanzan el 91%.

## Planes de Pensiones Individuales\*



\* Rentabilidad anualizada ponderada en función de la estructura de inversión de VidaCaixa

## Planes de Pensiones de Empleo\*\*



\*\* Rentabilidad anualizada ponderada en función del importe de cada fondo

# Pensiones privadas

*Líderes en pago de prestaciones privadas*

En 2015, VidaCaixa ha asumido el pago de un total de 3.728 millones de euros a sus clientes, de los cuales 1.675 millones de euros se abonaron en formato de renta, correspondientes a un total de 756.000 prestaciones, y 310.000 prestaciones en forma de capital, por valor de 2.052 millones de euros.



# Cultura del ahorro

*Líder en previsión social complementaria*

VidaCaixa mantiene su liderazgo en previsión social complementaria, promoviendo de forma activa una cultura a favor de la planificación y previsión del ahorro a través de canales de difusión como eventos, conferencias, blogs, redes sociales, estudios y la difusión de notas de prensa.

## Colaboración activa de VidaCaixa

- Icea** ICEA Investigación Cooperativa de Empresas Aseguradoras y Fondos de Pensiones
- UNESPA** UNESPA Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras
- Edad & Vida** Edad & Vida
- Geneva Association** THE GENEVA ASSOCIATION
- INVERCO** Inversión Colectiva

# Obra Social “la Caixa”

*Comprometidos con las personas y la sociedad*

La Obra Social “la Caixa” tiene como objetivo ser una entidad de referencia a escala internacional, comprometida con los derechos humanos, la paz, la justicia y la dignidad de las personas. En 2015, el presupuesto de la Obra Social ha sido de 500 millones de euros.

VidaCaixa, a través de su actividad y negocio, participa en la contribución al resultado de CaixaBank, colaborando así de forma indirecta con la labor y presupuesto de la Obra Social “la Caixa”.



**+ MÁS INFORMACIÓN**

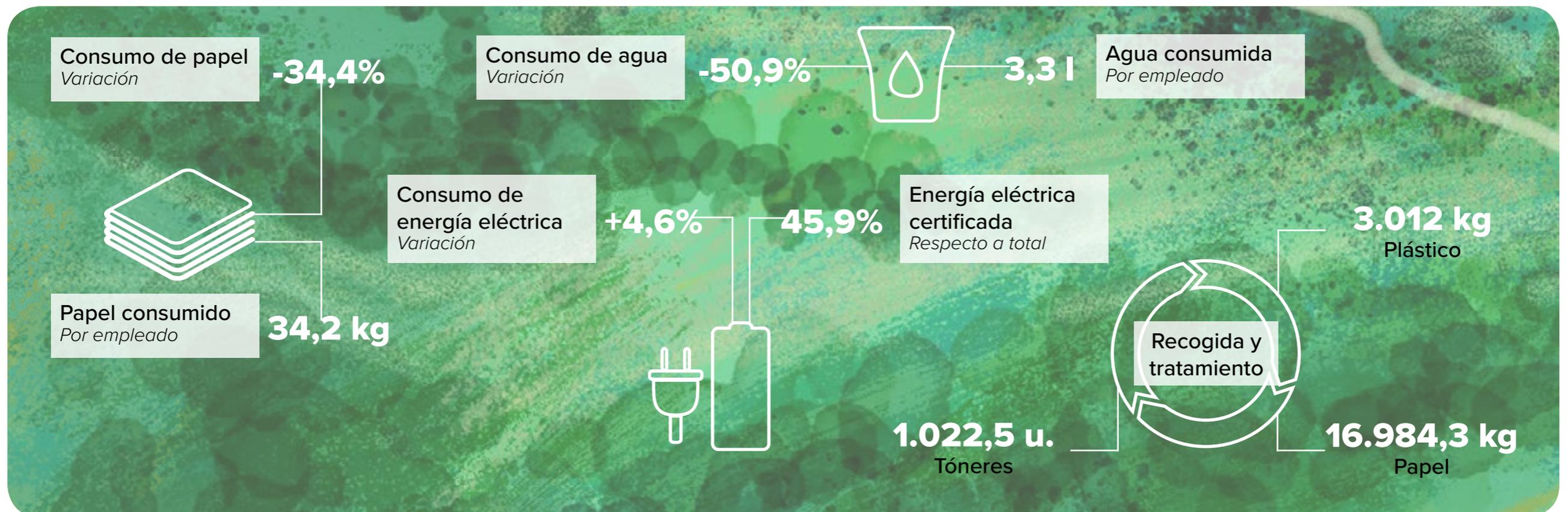
Política ambiental y reducción en los consumos

# Compromiso ambiental

*Nueva política a favor del medio ambiente*

En 2015 VidaCaixa ha aprobado su propia política ambiental, con el fin de optimizar el consumo de recursos naturales, reducir la generación de residuos y mejorar la segregación de recursos para su posterior reutilización.

La Compañía está comprometida con el objetivo de mejorar su huella medioambiental, y para ello se desarrollan iniciativas en 3 ejes de actuación: eficiencia en el consumo, sensibilización a nivel interno y reducción de residuos.





# ANEXOS

## Grupos de interés y canales para el diálogo

### El diálogo en el seno de la estrategia

En la estrategia de VidaCaixa, y a través de sus múltiples canales de comunicación, se integra el diálogo y la gestión con los 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*

- 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.

## 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 2015, sin omitir información relevante para los grupos de interés de la Compañía.

La información recogida se refiere fundamentalmente al año 2015, 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 han 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 2014 de la Compañía, donde se han identificado propuestas de mejora para próximos informes.
- La consulta a 80 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*

Los empleados de VidaCaixa realizan, año tras año, una encuesta *online* sobre el alcance y contenido del Informe Anual Integrado, donde se evalúa la importancia de los temas relevantes y el nivel de desempeño de VidaCaixa.

#### **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*

Para medir el alcance y contenido del Informe Anual Integrado 2015 de VidaCaixa, se han llevado a cabo entrevistas en profundidad entre los grupos de interés de la Compañía, en las cuales se han identificado 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.

*Continúa...*

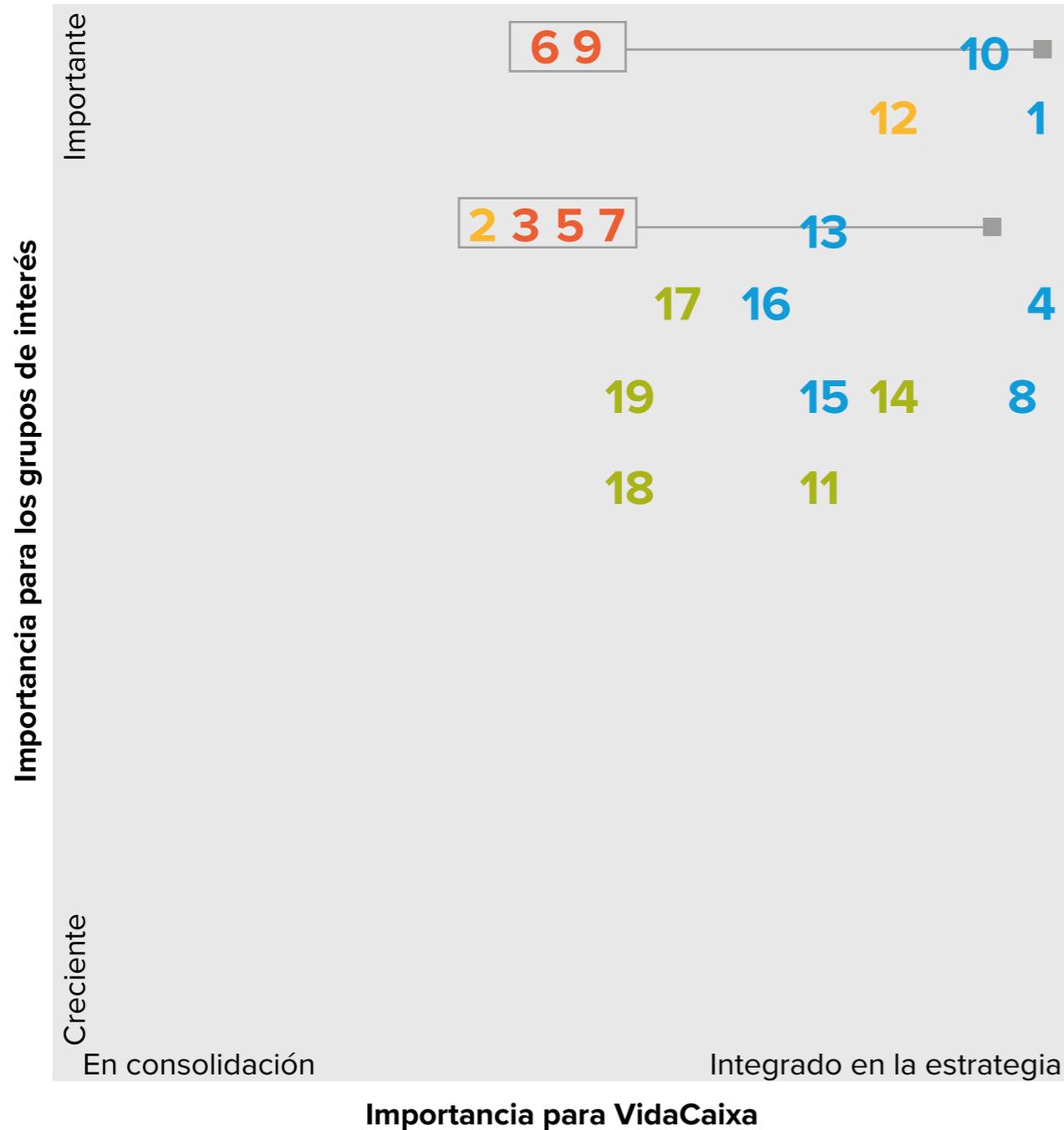
## Consulta con empleados y expertos 2

### Principales conclusiones de la consulta con expertos

Hay varios temas relevantes que destacan, fruto del diálogo con los grupos de interés de VidaCaixa, respecto a la competencia.

- **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.
- **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



### Tema relevante

- 1** La satisfacción de los clientes.
- 2** Buen Gobierno y transparencia.
- 3** Ética empresarial (alta dirección, empleados).
- 4** La calidad de los productos y servicios.
- 5** El desarrollo profesional de los empleados (plan de carrera, formación).
- 6** Gestión prudente, sostenible y solvente del negocio.
- 7** El bienestar de los empleados (conciliación de la vida profesional y familiar, fomento de la igualdad y la integración, etc.).
- 8** Información clara y transparente sobre los productos y servicios ofrecidos y prácticas de publicidad no engañosa.
- 9** Modelo de negocio y estrategia corporativa.
- 10** La innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías.
- 11** Las acciones en beneficio de la sociedad (acción social, creación de empleo o colaboración en programas para fomentar la educación financiera de la población).
- 12** Incremento del valor para el accionista.
- 13** La accesibilidad a los productos de aseguramiento.
- 14** Mejora de la cultura financiera en aseguramiento.
- 15** Integración de criterios sostenibles en productos y servicios.
- 16** Intensificación del diálogo con los grupos de interés.
- 17** El fomento de hábitos de vida y de prevención saludables.
- 18** Acciones para reducir el impacto en el medio ambiente.
- 19** Procedimientos para la selección de proveedores responsables social y ambientalmente

Tema relacionado con

**Accionista**  
**Empleados**

**Clientes**  
**Medio ambiente y Sociedad**

## VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas

### 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.

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.

# Órganos de gobierno 1

## Comité de Auditoría y Control

*Durante 2015 se han realizado 4 reuniones del Comité de Auditoría y Control.*

En fecha 21 de abril de 2015 se aprobaron las funciones del Comité de Auditoría y Control de VidaCaixa. Sus competencias son las siguientes:

- Informar a la Junta General sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia.
- Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, 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 poner en riesgo la independencia de éste, para su examen por el Comité, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, 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 la independencia del auditor de cuentas o sociedades de auditoría. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación 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 auditoría.
- 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 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.

Presidente	Sr. Miquel Valls Maseda
Vocal	Sr. Jaime Gil Aluja
Vocal	Sr. Miquel Noguer Planas

## Órganos de gobierno 2

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

*Durante 2015 se han realizado 3 reuniones del Comité de Nombramientos y Retribuciones.*

En fecha 5 de mayo de 2015 se produjo la dimisión de D. Tomás Muniesa como Presidente y, en fecha 23 de julio de 2015, D. Miquel Valls Maseda fue nombrado Presidente del citado Comité. En fecha 21 de abril de 2015 fue aprobado el cambio de denominación de la Comisión de Nombramientos, pasando a denominarse Comisión de Nombramientos y Retribuciones, cuyas principales funciones 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.

Presidente	Sr. Miquel Valls Maseda
Vocal	Sr. Javier Ibarz Alegría
Vocal	Sr. José Antonio Sarría Terrón

### Equipo de Gestión

En 2015 se incorporó Pablo Pernia al Equipo de Gestión (Director Jurídica y Cumplimiento Normativo y Secretario del Comité de Dirección). Además, May Plana modificó sus funciones (Directora Auditoría Interna y Asesoría Fiscal).

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

## Funciones de los Asesores de Previsión Privada

La función de los Asesores de Previsión Privada (APP) es asesorar en materia de jubilación y comercializar productos de previsión destinados al segmento de Banca Privada, así como ayudar en la venta de los mismos en los centros de Banca Privada de CaixaBank.

Su cliente *target* es el cliente de Banca Privada de CaixaBank, que suele ser un alto cargo de grandes empresas, profesional liberal o directivo jubilado en una franja de edad de 55 a 80 años que precisa de soluciones no estándar.

## Productos disponibles a través de Línea Abierta de CaixaBank en 2015 y principales acciones que se pueden realizar

Vida-riesgo	Vida Familiar SEVIAM Abierto	Contratación Desistimiento (30 primeros días) No renovación a vencimiento Duplicado de documentación Seviam Préstamo Abono Inmediato en contratación directa y a través del <i>ready-to-buy</i> (R2B)
	Seguro convenios	Contratación Modificación número asegurados
Vida-ahorro	Libreta Futuro Asegurado Plan Ahorro Asegurado (PIAS) Cuenta Caixafuturo (PIAS) Cuenta Caixafuturo (SIALP)	Contratación Cuenta Caixafuturo PIAS Contratación Cuenta Caixafuturo SIALP en web y móvil Aportaciones periódicas a Cuenta Caixafuturo PIAS y SIALP Aportaciones extraordinarias a Cuenta Caixafuturo SIALP vía R2B 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 Contratación nueva gama Destino Planes de Pensiones y EPSV Traspasos internos entre planes Traspasos externos de otras entidades Acceso al simulador de jubilación (también en el Portal de CaixaBank) Acceso a la Calculadora de Ahorro Asesor <i>online</i> de planes Catálogo de planes Contrataciones, aportaciones y traspasos internos y externos a través de R2B Proceso Hazte Cliente Traspasos externos en móvil y vía R2B Revocación de traspaso externo con traspaso interno vía R2B Contratación del PlanCaixa Tándem a través de R2B Cambio cuenta vinculada Designación beneficiarios
	Planes de pensiones de empleo	Además de las anteriores, consulta especial para comisiones de control

## Principales riesgos gestionados

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

### Escuela de Liderazgo

#### Principios de actuación

- Promover los valores y la cultura de VidaCaixa.
- Compartir y transmitir la visión estratégica y los retos del entorno (CaixaBank y Socioeconómico).
- Promover el Modelo de Liderazgo.
- Promover el desarrollo de los equipos.

#### Actividades 2015

Algunas de las actividades que se han llevado a cabo en la Escuela de Liderazgo son: *workshops* de mejora de clima “Construyendo juntos”, *coaching*, ponencias en el IESE, postgrados en el Centro de Desarrollo Directivo (CDD), rediseño del proceso de evaluación y desempeño, diseño del programa de reconocimiento, evaluación de líderes, ejecución del rol de Embajadores y realización de desayunos con la Dirección, entre otras.

Colectivo máangers	2014	2015
# Máangers VidaCaixa	76	86
% Máangers VidaCaixa sobre plantilla	18%	20%
Edad media máangers	45,5	45,4
Antigüedad media máangers	13,4	13,3
Equipo medio por máanger	8,25	8,46
Participación Escuela de Liderazgo	2014	2015
# Embajadores en Iniciativas Escuela de Liderazgo	0	13
# Máangers involucrados en proyectos Escuela de Liderazgo	76	86
Promedio de impactos formativos a la Línea Media	4	5
Máangers que han recibido <i>coaching</i>	6	

### Nuevas oportunidades profesionales

#### Política de Movilidad Interna

En VidaCaixa se fomentan las posibilidades de desarrollo profesional y la transparencia. Por ello, mediante la Política de Movilidad Interna, se publican en la Intranet todas las nuevas ofertas de empleo en VidaCaixa para que sean accesibles y faciliten la empleabilidad y el desarrollo profesional.

#### Programa Alianza

El programa Alianza establece un compromiso mutuo entre el equipo de VidaCaixa para llevar a cabo las iniciativas estratégicas en dos ámbitos:

- **Alianza en Desarrollo.** Para desarrollar las 11 iniciativas del mapa estratégico, VidaCaixa capacita a las personas que participan en cada uno de los módulos de dichas iniciativas, estableciendo con ellas un acuerdo que persigue su desarrollo profesional y la consecución de los objetivos estratégicos.
- **Alianza Travelers.** VidaCaixa ofrece a sus empleados estancias en otras unidades organizativas de la Compañía para colaborar en otra área diferente a la habitual, lo cual aporta beneficios como el desarrollo de la capacidad de trabajo en equipo, la potenciación del *networking* profesional, una visión más global de las personas de la Compañía y el aumento de las sinergias.

Continúa...

## Formación 2

### Formación Interna

#### VidaAcademia

Sesiones	Contenido
<b>Introducción a la Inversión Alternativa</b> (3 sesiones)	Funciones del Departamento de Gestión Alternativa. ¿Dónde y cómo invertimos? ¿Qué buscamos? ¿Por qué invertir?: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de activos</li> <li>• Similitudes y diferencias con la inversión tradicional (renta variable y renta fija)</li> <li>• Tipos de estrategias</li> <li>• Formas de invertir</li> </ul>
<b>Clientes digitales</b> (1 sesión en 2015, 2 programadas en 2016)	Los nativos digitales suponen retos y oportunidades en el entorno empresarial de todos los sectores. Son más exigentes, disponen de muchos conocimientos a su alcance y tienen patrones de consumo de información con disparos muy diferenciados. Se trata de conocer los retos por parte de las empresas que quieran cautivarlos y retenerlos y cómo el país tiene que prepararse para este hito.

### Formación en Canales Comerciales

Desde VidaCaixa se han llevado a cabo acciones de formación con el objetivo de la mejora continua y de seguir impulsando el desarrollo profesional de los empleados, tanto los propios como los correspondientes a sus canales comerciales.

#### *Postgrado Universitario de Experto en Ahorro y Previsión*

En el 2015 se inicia la 2ª edición, que está dirigida a empleados de CaixaBank y VidaCaixa y tiene como principales objetivos fomentar el conocimiento en materia de gestión y planificación

de la jubilación, así como incidir en el modelo de asesoramiento al cliente.

Se recibe formación sobre diferentes materias, como economía y finanzas, mercado monetario, mercados de renta fija y de renta variable, previsión social, fiscalidad y planificación de la jubilación, así como habilidades comerciales que deben estar presentes en todo el ciclo del modelo de asesoramiento.

#### *Programa para Gestores de Negocio de CaixaBank*

Con este programa, los Gestores de Negocio de CaixaBank reciben una formación que tiene como objetivos repasar las prestaciones que ofrece el sistema de la Seguridad Social, complementándolas con las soluciones de Vida Riesgo, y utilizar las herramientas que VidaCaixa pone a su disposición para dotar a este colectivo del discurso en asesoramiento de clientes, autónomos y empresarios, todos ellos con una facturación inferior a los 2 millones de euros.

#### *Acción Comercial TDF para Referentes Banca Premier*

Se trata de una acción comercial con la intención de informar al segmento de Banca Premier de la filosofía de la nueva gama de Planes de Pensiones.

En ella se destaca, entre otras cosas:

- La importancia de la diversificación de activos: una composición de la cartera que busca el mejor balance entre crecimiento y estabilidad en el corto-medio plazo.
- La importancia de permanecer en el mercado: la permanencia en el tiempo en el camino de la inversión, por encima de caídas puntuales.
- La importancia de las aportaciones periódicas: ahorrar de forma sistemática y a largo plazo.

## Detalle de cartas y llamadas al Director y resolución de reclamaciones

### Resolución de las reclamaciones tramitadas al Defensor del Cliente

	2015
Solución a favor de la Compañía	64
Solución a favor del cliente total o parcialmente	31
Inadmitidas/Archivadas/Improcedentes	6
<b>Total</b>	<b>101</b>

### Resolución de las reclamaciones tramitadas a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)

	2015
Solución a favor de la Compañía	59
Solución a favor del cliente total o parcialmente	8
Inadmitidas/Archivadas/Improcedentes	12
<b>Total</b>	<b>80</b>

## Compromiso ambiental

### Política ambiental

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 en los consumos

Consumo interno de papel	2014	2015
Papel consumido (tanto el papel convencional como el reciclado) (t)	22,9	15
Papel consumido por empleado (kg)	36,4	34,2
Variación en el consumo de papel (porcentaje)	2,2	-34,4
Total consumo papel nuevas fibras (procesos ECF, TCF...) (t)	19,8	10,9

Consumo interno de energía eléctrica	2014	2015*
Total energía eléctrica consumida (GJ)	3.531,2	3.695,3
Total energía eléctrica consumida por empleado (GJ)	8,5	8,61
Energía eléctrica certificada proveniente de fuentes renovables o de cogeneración (GJ)	1.017,4	1.696,1
Energía eléctrica certificada respecto a total energía eléctrica consumida (porcentaje)	N/D	45,9%

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

Consumo interno de agua	2014	2015*
Total agua consumida (m <sup>3</sup> )	2.842,4	1.395,6
Total agua consumida por empleado (l)	8,2	3,3
Variación en el consumo de agua (porcentaje)	-14,3	-50,9

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

### Reducción en los residuos

Recogida y tratamiento de residuos	2014	2015
Total papel (kg)	15.232,3	16.984,3
Total plástico (kg)	1.121,7	3.012
Total cartuchos de tóneres (unidades)	445,7	1.022,5

