



Ricardo Fornesa Ribó
Presidente del Consejo de Administración de SegurCaixa Holding, S.A.

Carta del Presidente de SegurCaixa Holding

El año 2008, SegurCaixa Holding ha seguido avanzando en la gestión responsable, a través de sus valores corporativos –Confianza, Calidad y Dinamismo–, introduciendo mejoras significativas en todos los ámbitos: el económico, el de relación con clientes y empleados, y el de compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

En el ámbito económico, cabe destacar la integración de la división de pensiones de Morgan Stanley en SegurCaixa Holding, tras la compra del negocio de banca privada de esta compañía en España por parte de “la Caixa”. Este hecho ha contribuido a consolidar la posición de SegurCaixa Holding como entidad líder y de referencia en servicios de previsión social complementaria. Asimismo, cabe destacar el lanzamiento en 2008 de nuevos productos, como el SegurCaixa Moto, que consolida la entrada del Grupo en un nuevo ramo en el que da cobertura a casi 100.000 vehículos, o los nuevos planes de pensiones individuales PlanCaixa Opción 7 y PlanCaixa 7 Ya, entre otros, que han supuesto un paso estratégico a la hora de posicionar a la entidad como un proveedor integral de cobertura en todos los ámbitos del aseguramiento y la previsión para las familias. El resultado de la compañía durante 2008 ha ascendido a 192 millones de euros, un 20% más que en 2007. Las primas se han situado en 3.203 millones de euros y los recursos gestionados en 28.205 millones de euros, un 15% y un 2% más, respectivamente, en comparación con el año anterior.

En cuanto a las actuaciones realizadas con sus clientes, SegurCaixa Holding ha avanzado en los temas relacionados con la seguridad y transparencia, como la elaboración de una nueva Guía Interna de Publicidad, la adhesión a la guía de transparencia y publicidad de Unespa y el nuevo diseño de los seguros de asistencia sanitaria, que permiten mejorar la información sobre las coberturas ofrecidas. Respecto a la satisfacción de los clientes, se ha realizado un esfuerzo para mejorar los niveles de calidad percibida y los tiempos de respuesta, a través del Programa La Calidad Somos Todos. En la gestión de siniestros del hogar, un año más se ha obtenido la mejor valoración del mercado según ICEA. Con todo, a lo largo del año el Grupo ha ofrecido sus servicios a más de tres millones de clientes y 37.000 empresas y colectivos, los cuales han confiado su cobertura de ahorro, previsión y protección a SegurCaixa Holding.

Los buenos resultados en todos los ámbitos se han logrado gracias al excelente trabajo de un equipo de profesionales integrado por 888 personas, en las que SegurCaixa Holding ha depositado toda su confianza, apostando de manera decidida por su desarrollo personal y profesional, así como por la promoción del talento, a través de iniciativas tan ambiciosas como el proyecto Thalens 2010 o el proyecto Innova*.

Por último, SegurCaixa Holding ha mantenido un año más su compromiso con el entorno social y ambiental, con iniciativas que promueven la solidaridad y que se canalizan a través del programa Tú Eliges, creado para fomentar el diálogo y la participación de todos los empleados de la entidad en actividades sociales y ambientales. En paralelo, durante el año se ha seguido impulsando el programa Retorn, que constituye el espacio en el que los empleados que así lo desean ceden parte de su tiempo libre al desarrollo del proyecto de Responsabilidad Corporativa del Grupo. Adicionalmente, como en años anteriores, SegurCaixa Holding ha seguido desarrollando iniciativas para minimizar el impacto de su actividad empresarial sobre el medio ambiente y conseguir la optimización en la gestión de los residuos.

Cabe destacar que SegurCaixa Holding contribuye de manera indirecta, a través de la aportación al beneficio del Grupo "la Caixa", a la Obra Social de "la Caixa", la cual, con un presupuesto de 500 millones de euros, es la entidad de carácter privado que más recursos destina a la acción social en España, la segunda de Europa y la quinta del mundo.

Finalmente, con el presente documento, el Grupo pone a la disposición de la sociedad el tercer Informe de Responsabilidad Corporativa de SegurCaixa Holding, en el que se hace balance de la integración de nuestra gestión responsable en la actividad de aseguramiento y previsión social que nos es propia. En él pretendemos mostrar nuestro avance en el desempeño responsable y detallar las principales actuaciones desarrolladas en relación con cada uno de nuestros públicos de interés.

Tanto en el contenido de este informe como también en la metodología, se han seguido los rigurosos parámetros que establece el Global Reporting Initiative (GRI-3) en su máximo nivel de exigencia. El informe ha sido verificado por un experto independiente, constatando el compromiso con la transparencia y el rigor sobre el que se asienta nuestro modelo de actuación con nuestros públicos de interés, en el ámbito económico, social y ambiental. Adicionalmente, en 2008 se ha dado un paso más en el reporte responsable de la actividad del Grupo, respecto a ejercicios precedentes, a través de la adopción de los principios de relevancia, exhaustividad y capacidad de respuesta de la norma AA1000 Assurance Standard, los cuales también han sido verificados por un experto independiente.