



Ricard Fornesa Ribó
President del Consell d'Administració de SegurCaixa Holding, S.A.

Carta del President de SegurCaixa Holding

L'any 2008, SegurCaixa Holding ha continuat avançant en la gestió responsable, a través dels seus valors corporatius –Confiança, Qualitat i Dinamisme–, i ha introduït millores significatives en tots els àmbits: l'econòmic, el de relació amb clients i empleats, i el de compromís amb la societat i el medi ambient.

En l'àmbit econòmic, cal destacar la integració de la divisió de pensions de Morgan Stanley a SegurCaixa Holding, arran de la compra del negoci de banca privada d'aquesta companyia a Espanya per part de "la Caixa". Aquest fet ha contribuït a consolidar la posició de SegurCaixa Holding com a entitat líder i de referència en serveis de previsió social complementària. Així mateix, cal destacar el llançament el 2008 de nous productes, com el SegurCaixa Moto, que consolida l'entrada del Grup en un nou ram en el qual dóna cobertura a gairebé 100.000 vehicles, o els nous plans de pensions individuals PlanCaixa Opció 7 i PlanCaixa 7 Ara, entre d'altres, els quals han suposat un pas estratègic a l'hora de posicionar l'entitat com un proveïdor integral de cobertura en tots els àmbits de l'assegurament i la previsió per a les famílies. El resultat de la companyia durant el 2008 ha pujat a 192 milions d'euros, un 20% més que el 2007. Les primes s'han situat en 3.203 milions d'euros i els recursos gestionats en 28.205 milions d'euros, un 15% i un 2% més, respectivament, en comparació amb l'any anterior.

Pel que fa a les actuacions efectuades amb els seus clients, SegurCaixa Holding ha avançat en els temes relacionats amb la seguretat i la transparència, com l'elaboració d'una nova Guia Interna de Publicitat, l'adhesió a la guia de transparència i publicitat d'Unespa i el nou disseny de les assegurances d'assistència sanitària, que permeten millorar la informació sobre les cobertures ofertes. Respecte a la satisfacció dels clients, s'ha dut a terme un esforç per millorar els nivells de qualitat percebuda i els temps de resposta, a través del programa La Qualitat Som Tots. En la gestió de sinistres de la llar, un any més s'ha obtingut la millor valoració del mercat segons ICEA. Amb tot, al llarg de l'any, el Grup ha ofert els seus serveis a més de tres milions de clients i 37.000 empreses i col·lectius, els quals han confiat la seva cobertura d'estalvi, previsió i protecció a SegurCaixa Holding.

Els bons resultats en tots els àmbits s'han aconseguit gràcies a l'excel·lent treball d'un equip de professionals integrat per 888 persones, en les quals SegurCaixa Holding ha dipositat tota la seva confiança, alhora que ha apostat de manera decidida pel seu desenvolupament personal i professional, així com per la promoció del talent, a través d'iniciatives tan ambicioses com el projecte Thalens 2010 o el projecte Innova*.

Per acabar, SegurCaixa Holding ha mantingut un any més el seu compromís amb l'entorn social i ambiental, amb iniciatives que promouen la solidaritat i que es canalitzen a través del programa Tu Tries, creat per fomentar el diàleg i la participació de tots els empleats de l'entitat en activitats socials i ambientals. De manera paral·lela, durant l'any s'ha continuat impulsant el programa Retorn, que constitueix l'espai en què els empleats que així ho desitgen cedeixen part del seu temps lliure al desenvolupament del projecte de Responsabilitat Corporativa del Grup. Addicionalment, com en anys anteriors, SegurCaixa Holding ha continuat desenvolupant iniciatives per minimitzar l'impacte de la seva activitat empresarial sobre el medi ambient i aconseguir l'optimització en la gestió dels residus.

Cal destacar que SegurCaixa Holding contribueix de manera indirecta, a través de l'aportació al benefici del Grup "la Caixa", a l'Obra Social de "la Caixa", la qual, amb un pressupost de 500 milions d'euros, és l'entitat de caràcter privat que més recursos destina a l'acció social a Espanya, la segona d'Europa i la cinquena del món.

Finalment, amb el present document, el Grup posa a la disposició de la societat el tercer Informe de Responsabilitat Corporativa de SegurCaixa Holding, en el qual es fa balanç de la integració de la nostra gestió responsable en l'activitat d'assegurament i previsió social que ens és pròpia. Pretenem mostrar-hi el nostre avanç en l'acompliment responsable i detallar les principals actuacions desenvolupades en relació amb cadascun dels nostres públics d'interès.

Tant en el contingut d'aquest informe com també en la metodologia, s'han seguit els rigorosos paràmetres que estableix el Global Reporting Initiative (GRI-3) en el seu màxim nivell d'exigència. L'informe ha estat verificat per un expert independent, constatant el compromís amb la transparència i el rigor sobre el qual es basa el nostre model d'actuació amb els nostres públics d'interès, en l'àmbit econòmic, social i ambiental. Addicionalment, el 2008 s'ha fet un pas més en el report responsable de l'activitat del Grup, respecte a exercicis precedents, a través de l'adopció dels principis de rellevància, exhaustivitat i capacitat de resposta de la norma AA1000 Assurance Standard, els quals també han estat verificats per un expert independent.