



10 Direcciones Técnicas

El cliente en el centro de la estrategia

Mónica Rodríguez



RAMÓN NADAL
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

¿Qué ha supuesto la integración de la Dirección Técnica de Seguros generales realizada en 2012?

Efectivamente la integración se llevó a cabo en 2012. En 2013 se ha equilibrado el resultado, modernizando la gestión operativa y relanzado el desarrollo del negocio. En Caser queremos ser innovadores en todos los aspectos y, por tanto, también renovamos la forma de gestionar la organización para ser más eficaces y eficientes.

Una de las claves del éxito de Caser está en la innovación. ¿En qué aspectos concretos se innovó en 2013?

Este año se han seguido desarrollando proyectos relevantes para incrementar la eficiencia y

la eficacia en la gestión y dar un mejor servicio a nuestros clientes. En este sentido, me gustaría resaltar la herramienta de Sistema de Gestión de Operaciones (SGO) de soporte y control de la cotización y emisión que integra las principales aplicaciones: sistemas de producción, recibos, gestión documental, base de datos intervinientes y web del mediador. También han sido fundamentales otras herramientas que permiten la automatización de los procesos o la predicción automática del fraude y la aplicación para *smartphone* que agiliza la comunicación con los proveedores. Hay que resaltar, además, la colaboración con la agencia AEMET, de forma que integramos la información meteorológica en la apertura de expe-

diente para conocer en el mismo momento del suceso si el expediente está cubierto por póliza y poder intervenir de inmediato.

¿En qué cree que radica la satisfacción del cliente?

En Caser hacemos una decidida apuesta por el servicio integral al cliente, el eje fundamental de nuestra estrategia. Hoy los consumidores están mejor informados y son más exigentes. Por ello, les facilitamos productos a medida que, sin menoscabo de la calidad y las mejores coberturas, sean competitivos y se adapten a sus necesidades. También estamos potenciando el uso de las nuevas tecnologías para hacer más cómodo el servicio y la relación que mantiene con nosotros.

Seguros Generales

▶ Automóviles

Para el Seguro de Automóviles, 2013 fue un ejercicio de consolidación y estabilización del resultado, tras las relevantes medidas de saneamiento del ramo adoptadas en 2012 que han producido un descenso de las primas, al tiempo que una notable mejora del resultado técnico.

Asimismo, se han perfeccionado las técnicas de retención de clientes con modelos estadísticos más avanzados para combatir las anulaciones

no deseadas y alcanzar mejores niveles de retención de asegurados rentables.

Acorde con las directrices marcadas en el Plan Estratégico se han realizado adaptaciones de la operativa de suscripción para adecuarla a la nueva estructura territorial.

Personales

En el segmento de seguros Personales sobresale notoriamente el producto de Decesos con

crecimientos significativos de los volúmenes de negocio que se sitúan en el 42%. Esta cobertura se distribuye por toda la mediación y empieza a cobrar mayor relevancia a través de la adaptación de la oferta a los distintos modelos de distribución de la Compañía, capitalizando sus ventajas como oferta única en el mercado.

En cuanto a resultados, la mayor aportación sigue viniendo de los productos de Protección de Pagos ligados a préstamos personales

EN 2013
REALIZARON
723.000
PRESTACIONES
DE SEGUROS
GENERALES,
483.500 DE
HOGAR, 152.000
DE AUTOS Y
87.500 DEL RESTO
DE PRODUCTOS



También se avanzó en la definición de un producto de Hogar específico para Negocio Directo, así como otro para el canal de mediación tradicional, se enriqueció la oferta del ramo de Inmuebles con el producto para Edificios de Oficinas, se lanzaron campañas comerciales para riesgos preferentes del ramo de Comercio y se cerraron acuerdos para potenciar la comercialización de pólizas de Protección de Alquileres con plataformas ligadas al sector inmobiliario.

Empresas

El Negocio de Empresas cerró el ejercicio con un resultado de 22,9 millones de euros, siendo especialmente satisfactorios los datos de Responsabilidad Civil y del Seguro Decenal de Daños.

Durante el año se lanzaron los nuevos productos de Responsabilidad Civil General y de Responsabilidad Civil de Consejeros y Altos Cargos para pequeñas y medianas empresas, consiguiendo amplificar así la presencia en este segmento de actividad.

Se mantuvo una estrecha colaboración con la asociación europea de aseguradoras Eurapco, tanto en Transportes como en Grandes Riesgos. Cabe hacer hincapié en la póliza de daños de los vagones del Metro de Madrid, liderada por Caser con apoyo de las compañías de dicha organización. Igualmente, se inició la colaboración con el grupo de trabajo de Eurapco de Gerencia y Verificación de Riesgos, lo que ha dado lugar a crear internamente un área de Verificación de Riesgos independiente del área de Daños y Riesgos Industriales.

En Seguros de Garantía Mecánica y de Bienes de Consumo se consolidó un proceso de optimización de las herramientas de gestión que garantiza un control detallado de la producción, aumentando así la eficiencia en la contratación y gestión de prestaciones.

e hipotecarios que aún acusando la fuerte contracción del mercado crediticio recogen una reducción sensible de la siniestralidad, consecuencia de un menor deterioro del mercado laboral.

Multirriesgos

Entre las acciones más relevantes llevadas a cabo durante 2013 cabe mencionar el despliegue de la cobertura Electrocaser en cinco distribuidores que aglutinan más de 560.000 pólizas de Hogar, la inclusión del idioma alemán para las pólizas Caser Home del negocio de Expatriates y la creación de Caser Hogar Básico destinado a la retención de cartera en una red bancaria a un precio muy competitivo.

También la Dirección se centró en la distribución de seguros individuales a particulares en Bienes de Consumo, convirtiéndose en referencia en el mercado en los seguros para móviles y tabletas.

Dentro de las directrices del Plan Estratégico, los técnicos de las Oficinas Técnicas de Empresas se han integrado en las nuevas Direcciones Territoriales de Agentes y Corredores, aumentando con ello la efectividad en el análisis y suscripción de riesgos y mejorando la calidad percibida por los corredores y agentes, lo cual tendrá su reflejo en el Negocio de 2014.

Por otra parte, en 2013 se renovó el reconocimiento de la gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 para los procesos de suscripción y contratación de los seguros de PYME y de Caucción. Al mismo tiempo se recibió este mismo reconocimiento para el seguro de Responsabilidad Civil de Consejeros y Altos Cargos.

Agrarios

En lo que respecta a Seguros Agrarios, ha sido un ejercicio intenso durante el que se han abordado la mayoría de integraciones de Bancaseguros, manteniendo en paralelo los



Alicia Martín

EN 2013
DESTACA EL
DESPLIEGUE DE
LA COBERTURA
ELECTROCASER
AGLUTINANDO
MÁS DE 560.000
PÓLIZAS DE
HOGAR





Cristina Parra

COBERTURAS INNOVADORAS

El éxito de Caser radica en su capacidad de adelantarse a las tendencias del mercado y ofrecer coberturas innovadoras que son pioneras en el mercado. Tal es el caso de Cuidados Caser Postparto en el Hogar, que ofrece una atención personalizada en su propia casa a las mujeres que acaban de dar a luz o el reembolso de los gastos de farmacia. Cabe destacar el novedoso Caser Hogar Servicios, que prima la rápida solución del problema sobre la indemnización económica o los productos Bricocaser para trabajos de bricolaje o Electrocaser que cubre el servicio y los gastos de reparación de ciertos electrodomésticos de gama blanca.

Otras coberturas interesantes a resaltar son las nuevas de Producto de Satisfacción, Evento Feliz o Financiación Flexible, que amplían la oferta aseguradora existente, fundamentalmente a fabricantes de automoción o entidades financieras. La capacidad de innovación y diversificación en el portfolio de productos, así como la larga experiencia acumulada desde hace varios años, permiten a Caser seguir siendo una referencia obligada consolidando su liderazgo en Garantía Mecánica y Bienes de Consumo.

Sin olvidar la implantación del primer Servicio Web con Agroseguro, que evita el excesivo tiempo de descarga y ahorra recursos en la actualización de la web de Agrarios de Caser o la automatización generalizada para agilizar todos los procesos.



sistemas de contratación en funcionamiento. Se ha adaptado el sistema al fraccionamiento de pago, cuya gestión asume Agroseguro, y se han hecho los cambios a que obliga la nueva normativa SEPA.

No obstante, se ha acrecentado el número de entidades financieras que han hecho campañas de productos Agrocaser en el Negocio bancoasegurador.

Otro avance positivo ha sido la implantación del primer Servicio Web con Agroseguro que evita el excesivo tiempo de descarga y ahorra recursos en la actualización de la web de Agrarios de Caser.

En cuanto a productos se han modificado las condiciones y tarifa de Turismo Rural y Masvalor e incluido en la gestión y seguimiento el producto Multirriesgo de Ganado, que se comercializará en 2014.

Por último, se han analizado las causas de la siniestralidad de los productos, e iniciado una serie de acciones para la reconducción del resultado. Aportar en prestaciones una gestión especializada y ágil debe dar un valor añadido al producto y debe ayudar al control de la siniestralidad, por lo que se han convocado varios grupos de trabajo para compartir la información, mejorar la gestión y el servicio, estableciendo sinergias entre las distintas áreas implicadas.

Salud

El 2013 Caser Salud ha empezado a recoger los frutos del trabajo realizado en los últimos años, donde la confianza y el respaldo de las diferentes áreas de Negocio ha resultado clave.

En el último año se desarrollaron multitud de acciones para posicionar a Caser Salud como uno de los referentes en este ramo, tanto para particulares, especialmente familias, como para colectivos, a nivel nacional.



MIGUEL AZPEITIA
DIRECTOR DE SALUD

¿Qué valor añadido ofrece Caser Salud que le diferencia de su competencia?

La clave está en ser capaces de ofrecer una gama de Salud que cubra todo el ciclo de vida del asegurado con amplitud de coberturas y excelente relación calidad-precio. Todo ello asentado sobre dos bases fundamentales: la innovación y la calidad. Los seguros de Salud de Caser incluyen coberturas, como las lanzadas en 2013 que muy pocas compañías ofrecen como el diagnóstico de la fertilidad y tratamiento de reproducción asistida, complemento bucodental, planificación familiar, psicología y psicología infantil, dermatoscopia digital para la detección precoz del melanoma, segunda opinión médica para enfermedades graves, asistencia en el extranjero, línea médica 24 horas incluyendo orientación pediátrica y línea de atención psicoemocional y un largo etcétera.

¿En 2013 se ha reforzado la apuesta por las coberturas dirigidas a las familias?

El objetivo es disponer, en estos momentos de una oferta de valor para las familias, por ello en 2013

se han mejorado las condiciones de contratación familiares como son la ampliación de la edad de contratación en algunos productos y el establecimiento de mayores descuentos para las pólizas familiares, que podrían llegar en familias numerosas hasta el 25% de descuento. En este sentido, cabe destacar las ayudas familiares de 100€ tanto en óptica como de 100€ en farmacia y vacunas infantiles.

¿Qué novedades destacaría del ejercicio?

Una de las más novedosas por ser única en España ha sido Cuidados Caser Postparto en el Hogar. Este producto ofrece a las mujeres que acaban de dar a luz un servicio personalizado en su propia casa, en el cual, una matrona se encarga de supervisar el estado y progreso general de la madre y del recién nacido, aportando asesoramiento en los primeros cuidados del bebé, seguridad, tranquilidad y apoyo anímico. Es una cobertura muy bien aceptada por nuestras aseguradas. Otra de las novedades más interesantes, como señalaba, fue el reembolso de los gastos de farmacia.

La puesta en marcha de operaciones, procesos y desarrollos informáticos han facilitado una mayor flexibilidad en la comercialización, fidelización, eficiencia en la gestión y calidad del servicio tanto para los clientes, como para proveedores médicos y otros colaboradores.

Con el foco puesto en el segmento de particulares, especialmente en las familias, se siguió potenciando la oferta de una extensa gama de productos con una cobertura diseñada para diferentes perfiles de cliente con un claro valor añadido. Todo ello respaldado con un cuadro médico de prestigio y un elevado nivel de calidad de servicio. Ello ha propiciado que en 2013 se superen los objetivos tanto de crecimiento como de rentabilidad.

El Seguro de Salud en Caser creció un 4,7% en 2013, frente al conjunto del sector que lo hizo en un 1,6%.

Igualmente, el esfuerzo en las acciones de fidelización ha generado que en diciembre de 2013 el número de bajas fuera el menor de los últimos cinco años.

En el área de productos, oferta y marketing se reforzó la gama de asistencia dental y el diseño de nuevas y exclusivas coberturas tanto para los actuales clientes como para los nuevos.

Se lanzó un nuevo producto de asistencia odontológica diferente en el sector, Sonrisa Perfecta. Ofrece como novedad el reembolso de gastos de farmacia y urgencias 24 horas con derivación hospitalaria, servicios únicos ofrecidos por Caser en el mercado nacional.

Siguiendo con la apuesta por la diferenciación, en 2013 se han diseñado innovadoras coberturas como Cuidados Postparto en el Hogar, que se incluyó en las pólizas particulares en enero de 2013 y que se amplió al resto de segmentos a partir de octubre.





Oficina de Salud en Sevilla.

EL SEGURO DE SALUD EN CASER CRECIÓ UN 4,7% EN 2013, FRENTE AL CONJUNTO DEL SECTOR QUE LO HIZO EN UN 1,6%



Además, para apoyar a las familias en sus gastos de salud, en 2013 se incluyó en los productos la cobertura de Reembolso de Gastos de Farmacia, reembolsándose a los asegurados el 50% de sus gastos hasta un límite de 100€ asegurado/año.

Asimismo, en 2013 se han lanzado dos campañas del producto dental que han generado más de 8.000 pólizas vendidas en el año.

Una de las claves del éxito de los resultados obtenidos radica en el apoyo a los canales de venta en la comercialización del seguro de Salud, donde se han llevado a cabo más de

20 programas formativos en los cuatro canales comerciales para su especialización en este ramo, así como por la colaboración en el cierre de sus acuerdos de distribución.

Otro hito muy relevante fue la apertura en 2013 de dos oficinas de venta exclusiva de Salud en dos territorios estratégicos para Caser, Sevilla y Tenerife, con excelente arranque en sus resultados. Estos centros se suman a los ya en funcionamiento en Madrid y Barcelona.

Adicionalmente, en 2013 se ha implantado una nueva metodología de trabajo, a través de las aplicaciones DataMed y PlanMed en las que las direcciones médicas pueden realizar un análisis y gestión del cuadro médico en cuanto a análisis de costes, negociaciones con proveedores, decisiones de inclusión o baja de proveedores médicos, con evidencias reales de servicio.

Todo ello se ha visto corroborado con la obtención de la Certificación de Calidad conforme a la norma ISO 9001 como reconocimiento al sistema de gestión en seguros de salud de Caser.

Dicha certificación reconoce la gestión del seguro de Salud, desde el diseño y desarrollo del producto, la comercialización, la gestión de las prestaciones y la atención ofrecida al cliente.

Esto posiciona a Caser en el mercado como la única compañía en certificar todos los procesos de la gestión del seguro de salud, apoyando así la estrategia de diferenciación y el compromiso con la calidad de producto y servicio.

Producción

Dentro de las acciones encaminadas a progresar en calidad y servicio se ha implantado, integrándolo en el propio Sistema de Gestión de Operaciones, un modelo de comunicación y seguimiento de incidencias abierto también a los mediadores que permite analizar en qué puntos

del proceso de cotización y emisión se puede mejorar.

En el apartado de automatizaciones de procesos, con un marcado acento innovador, se ha abordado el proyecto de automatismos en los movimientos contractuales en pólizas, dentro de las aplicaciones de producción, para facilitar la retención, aumentado los niveles de eficiencia, mejorando su gestión y reduciendo los plazos y las incidencias, en los productos de Hogar y Comercios, que posibilitará futuros desarrollos para idéntica automatización en otros productos. Dichos automatismos se pondrán también a disposición de los mediadores a través de la web.

En el mismo apartado se incluye el desarrollo de la nueva herramienta de Gestión de Propuestas, que ha afectado a todas las aplicaciones de producción y a la web. Por esta operativa se facilita al mediador que, desde una sola herramienta y un único punto puedan gestionar todas las cotizaciones que tenga que derivar a las

áreas técnicas, tanto en el territorio como en los servicios centrales.

Prestaciones

Durante 2013 se han declarado un total de 723.031 prestaciones de Seguros Generales, desglosadas en 483.475 expedientes de Hogar, 152.057 de Autos y 87.499 del resto de productos.

Señalar la relevancia de varios temporales meteorológicos que ocasionaron la apertura de 40.888 expedientes, siendo los más reseñables el GONG, sucedido en enero de 2013 con 4.771 prestaciones declaradas, y DIRK, ocurrido en diciembre y que ocasionó la apertura de 3.742 expedientes.

La activación preventiva, gracias a las alertas que nos remite la AEMET, del plan de crisis para fenómenos climatológicos permitió dar una respuesta ágil tanto en la declaración de las prestaciones como en la rápida atención de las empresas reparadoras.



EL RAMO DE SALUD DE CASER OBTUVO LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001 COMO RECONOCIMIENTO A SU SISTEMA DE GESTIÓN



FRANCISCO PICÓN
DIRECTOR DE PRESTACIONES DE SEGUROS GENERALES

¿Qué aporta el ámbito de Prestaciones para conseguir la satisfacción del cliente?

La clave es ser cada día más eficaces, innovar para aportar soluciones a medida y evaluar cada procedimiento para ofrecer mejores resultados de satisfacción, de coste y de operatividad. También es fundamental realizar una labor preventiva que, sin duda, contribuye a mejorar la percepción del servicio por parte del cliente. Esta acción tiene por objeto anticiparse a la insatisfacción. De este modo, cuando se cumplen los criterios establecidos, el expediente pasa a ser tramita-

do por el grupo de prevención, que durante 2013 ha reducido el porcentaje de incidencias en 6,5 puntos porcentuales con respecto a la misma tipología de expedientes no tratados por este equipo

¿Y en el caso de los mediadores?

Para continuar mejorando la calidad percibida por el mediador tradicional, hemos trabajado en el desarrollo de diversas iniciativas, articuladas en dos grandes medidas: la ampliación tecnológica con el fin de ofrecer una web del mediador cada vez más transparente y un sistema de

alertas que la conviertan en una herramienta altamente eficaz.

¿Aplican las nuevas tecnologías para dar un mejor servicio?

Por supuesto, son imprescindibles para una mayor eficacia en la gestión y la mejora del servicio prestado. La información mediante SMS o la posibilidad de consultar el histórico de un expediente, solicitar información o adjuntar documentación mediante el acceso a la web de clientes son medidas que nos han aproximado al asegurado, a la nueva gestión del tiempo que impone la rapidez y premia la inmediatez en la respuesta.



EL ÁREA DE PRESTACIONES MULTIRRIESGOS TAMBIÉN INCIDIÓ EN LA CALIDAD, RENOVANDO LA CERTIFICACIÓN ISO 9001-2008



M^a José Ferrero

en más de 20.000 llamadas para conocer si el servicio ofrecido cumplía con sus expectativas. Todo ello con un porcentaje de incidencias próximo al 2%.

Durante el ejercicio de 2013 hemos continuado apostando de forma decidida por atender las necesidades del cliente, ocupándose Caser de la prestación del servicio, ya sea una reparación de daños ocurridos en un hogar, en un vehículo, o la atención en las clínicas concertadas de un lesionado.

La derivación a los proveedores de la Compañía asegura el control del servicio, reduciendo el porcentaje de incidencias y los plazos de resolución, y aumentando la rentabilidad.

El control de coste es un eje fundamental en la gestión de prestaciones. Prueba de ello son los ahorros obtenidos en Autos mediante las transacciones corporales, que han logrado reducir en un 5% el coste medio de aquellas sobre el ejercicio de 2012.

Del mismo modo, durante el 2013 la lucha contra el fraude ha logrado evitar pagos por 21,6 millones de euros entre Autos y Generales, gracias a la labor de investigadores, tramitadores y gestores.

Adicionalmente, subrayar la activación en Hogar de una herramienta diseñada para la predicción automatizada del fraude, cuyo ámbito de actuación se extenderá en 2014.

Las acciones de cobros han supuesto un ingreso de 18,2 millones de euros, 9,1 millones de euros en Autos, lo que supone un incremento de 1,8 puntos porcentuales sobre el porcentaje de cobros del 2012 y 9,1 millones de euros en Generales.

También se han experimentado ahorros en la facturación del desplazamiento del reparador. Durante el 2013 se alcanzaron diversos acuerdos con los reparadores para reducir e incluso eliminar los costes que facturan por desplazamiento, lo que ha provocado un ahorro de 889.656 euros. Además, desde noviembre, y gracias a la adaptación a Geocaser, está disponible en el aplicativo de gestión una funcionalidad que permite calcular la distancia entre la ubicación de la empresa y la dirección del riesgo, impidiendo la facturación del desplazamiento impropio.

En Autos es significativa la implantación del sistema de facturación electrónica, habiéndose gestionado 38.845 facturas a los talleres a través de este sistema, lo que representa más del 40% del número total de las pagadas en 2013.

Del mismo modo, se reduce el coste medio de Hogar con respecto al 2012, lo que se traduce en términos de ahorro en 11 millones de euros y que ha provocado un descenso en el promedio del coste de la mayor parte de las coberturas.

Control de gestión y procedimientos

Ofrecer un servicio de calidad es un objetivo prioritario para el área de prestaciones Multi-

riesgos Particulares, que en el 2013 renovó la certificación ISO 9001-2008.

Durante el pasado 2013 se consolidó la integración de las prestaciones de Nuevas Líneas de Negocio en el área de Seguros Generales, que concluyó con la normalización de los procedimientos de gestión de Bienes de Consumo y Garantía Mecánica. Como un paso más en la homogeneización del tratamiento del servicio post-venta, el año finalizó con la unificación de las áreas de prestaciones de Autos y Seguros Generales, que se desarrollará durante 2014.

Las medidas para la mejora de la eficiencia y la operatividad desarrolladas durante todo el ejercicio, nos han permitido reducir el porcentaje de incidencias, —en Hogar se sitúa por debajo del 3%— y alcanzar el objetivo establecido para el 2013, a pesar del referido incremento en el número de prestaciones declaradas.

El año 2013 ha sido el de la consolidación de la segmentación del servicio, implantada desde 2012 en Diversos y desde mayo de 2013 en Autos, que procura un tratamiento diferenciado a nuestros clientes Platino en la gestión de sus prestaciones.

Como resultado, más de 16.000 clientes Platino se han atendido de forma preferente en Autos y cerca de 70.000 encargos de reparación y peritación se han prestado en menos de 24 horas en Diversos, contactando con el cliente

LA SEGMENTACIÓN DEL SERVICIO PERMITE PROCURAR UN TRATAMIENTO DIFERENCIADO A LOS CLIENTES PLATINO