

## 02

“Comenzamos una ilusionante etapa durante la que consolidaremos un nuevo modelo de negocio”

Un nuevo impulso asienta las bases del crecimiento

IGNACIO EYRIES GARCÍA DE VINUESA  
DIRECTOR GENERAL



Ignacio Eyries hace un repaso extenso y clarificador de lo que ha significado el ejercicio 2013. Un año crucial en el que, gracias al acierto de las medidas adoptadas, se ha logrado dar un nuevo impulso y volver a la senda de los resultados positivos. El Director General de Caser se siente satisfecho no sólo de la capacidad de reacción de la Compañía, que una vez más ha demostrado su fortaleza al afrontar uno de los escenarios más convulsos de las últimas décadas, sino también del esfuerzo realizado por el equipo que dirige. Ignacio Eyries encara 2014 con la confianza de saber que han puesto en marcha el Plan Estratégico adecuado para consolidar un nuevo modelo de negocio que permite mirar al futuro con las máximas garantías de éxito.

#### BALANCE DE UN EJERCICIO DECISIVO

##### ¿Qué balance global hace del ejercicio 2013?

Yo lo definiría con una palabra: decisivo. Por una parte, veníamos de un año 2012 extremadamente complejo, a partir del cual tuvimos que afrontar una situación atípica en la trayectoria de Caser, que hizo necesario reestructurar el negocio y sanear el balance de forma extraordinaria, fundamentalmente por el deterioro de las inversiones vinculadas a los acuerdos de distribución con algunas entidades financieras. Estas medidas han sido adoptadas en el momento preciso y tras un diagnóstico de la situación que se ha revelado acertado, al considerar controlado el alcance de los impactos a los que nos enfrentábamos. Todo ello nos ha permitido superar con éxito dicha situación y afrontar 2013 con unas cuentas solventes y la estabilidad financiera adecuada.

Estoy convencido de que Caser ha salido reforzada de estas circunstancias, no sólo a nivel corporativo, sino en lo concerniente a los profesionales que formamos parte de la Entidad, lo que ha hecho que encaremos los retos planteados en 2013 con extraordinario vigor. Aunque no cabe duda de que todavía desarrollamos nuestra actividad en un contexto de grave crisis económica, pienso que ya estamos asistiendo a la fase final de una reestructuración sin precedentes del sistema financiero nacional, al que nuestros accionistas no han sido ajenos, lo que, en sentido positivo, nos ha permitido conocer -por fin- el escenario resultante del proceso.

TOMAMOS  
MEDIDAS  
ACERTADAS  
QUE NOS HAN  
PERMITIDO  
SUPERAR CON  
ÉXITO UNA  
SITUACIÓN  
ATÍPICA



Todo ello implicó la toma de decisiones, algunas difíciles, como el proceso de racionalización de la estructura de la Compañía, pero sin duda necesarias, que han hecho que Caser recupere unas cifras de resultados cercanas a las obtenidas antes del paréntesis de 2012.

**¿Se puede decir, entonces, que Caser ha iniciado una nueva etapa en 2013?**

Podríamos decir que ha experimentado un nuevo impulso y ha iniciado un proceso de reinversión, definiendo un Plan Estratégico que reconfigura el modelo de negocio de Caser, consolida las bases sobre las que asentaremos su crecimiento y garantiza su eficiencia y competitividad. Para llegar a este punto, a esta nueva e ilusionante etapa, ha sido decisiva la contribución de los accionistas y de las personas que integran el equipo de Caser. A todos ellos agradezco su compromiso con el proyecto.

**¿Nos podría detallar cuál ha sido la cifra de facturación y resultados de Caser en 2013?**

Me gustaría empezar diciendo que 2013 ha sido un excelente año en términos de facturación y beneficios obtenidos, dado que nuestras previsiones se han visto superadas en un contexto de incertidumbre por la ya citada reestructuración del mapa financiero, tradicional y más potente canal comercializador de Caser.

En concreto, los ingresos por primas devengadas ascendieron a 1.713 millones de euros, dato que se sitúa significativamente por encima de las expectativas para un ejercicio que, como ya he comentado, preveíamos muy complicado. El negocio de Vida aportó a esta cantidad 871 millones de euros, mientras que los ramos de No Vida contribuyeron con 842 millones.

**NUESTRAS PREVISIONES SE HAN VISTO SUPERADAS EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE**

Por lo que respecta al resultado del grupo consolidado antes de impuestos, ascendió a 84,8 millones a los que han contribuido positivamente todos los ramos y modalidades de seguros, destacando los obtenidos de la actividad de Multirriesgos y Empresas.

**¿Cómo se ha comportado el margen de solvencia?**

Este parámetro se ha comportado con significativa estabilidad, manteniéndose en niveles muy similares a los del ejercicio 2012, lo que me gustaría destacar por resultar revelador de la enorme solidez de la Compañía. Así, en 2013 ha alcanzado la cifra de 437 millones de euros de exceso sobre el importe legal mínimo, lo que representa un 104% de superávit.

**REDEFINICIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO**

**Describanos el modelo de negocio que plantea el Plan Estratégico 2013-2015**

Como comentaba anteriormente, la necesidad de impulsar un nuevo modelo de negocio hacía patente la conveniencia de elaborar un Plan Estratégico de duración limitada al trienio 2013-2015 que, partiendo de la realidad presente de Caser, rediseñara su desarrollo a medio y largo plazo.

El Plan pone, más que nunca, el foco en el cliente, su satisfacción y fidelización, a través de una estrategia multicanal como la vía imprescindible para llegar a él. No renunciamos a nuestro bagaje y experiencia en bancaseguros, pero hemos de saber reposicionarnos en el nuevo escenario y, en paralelo, dar mayor peso específico y protagonismo a otras formas alternativas de comercialización.

**¿Cuáles serían esas fórmulas alternativas?**

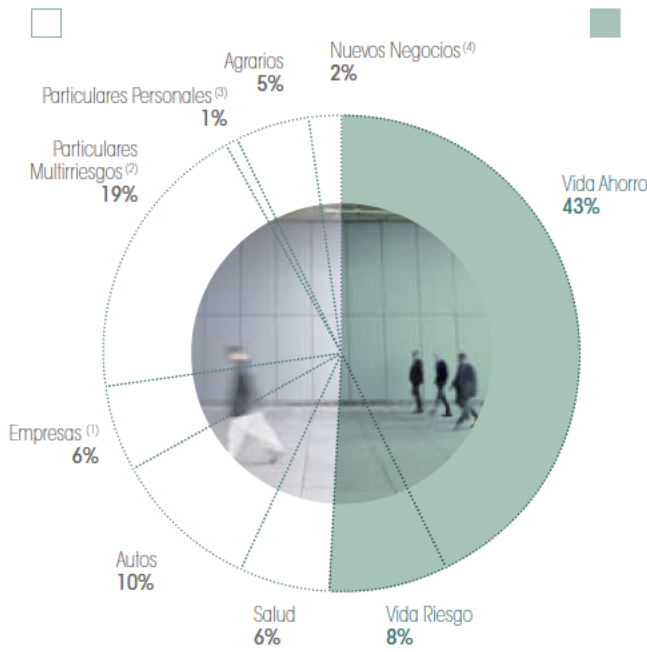
Me refiero, por ejemplo, a la potenciación de la mediación tradicional, que venimos desarrollando con más intensidad desde 2002 y que actualmente supone aproximadamente un 30% del total de la facturación, de modo que su aportación a la cuenta de resultados es esencial. Podemos decir con orgullo que la red de Agentes y Corredores de Caser es una de las mejores de España y seguiremos apostando por ella y dotándola de los recursos necesarios.

En la misma línea, trabajaremos para maximizar el potencial del Negocio de Grandes Cuentas, cuya especialización y capacidad de servicio a grandes brokers y grupos de afinidad son valores añadidos de primera magnitud.

**Primas devengadas**

(porcentaje)

Total No Vida 49% Total Vida 51%



(1) Incluye los ramos de: Accidentes - Empresas, Avería Maquinaria, Caución, Incendios, Multirriesgos, Cajas, Multirriesgos, Otros, PYME, Pérdidas Pecunarias, R. Civil General, Riesgos Nucleares, Robo, T. R. C. Decenal, T. Riesgo Construcción, Transportes.  
 (2) Incluye los ramos de: Cristales, Comercios, Hogar, Inmuebles.  
 (3) Incluye los ramos de: Accidentes - Particulares, Accidentes - Telemarketing, R.C. Particulares, Aval Hipotecario, Hípico y Decesos.  
 (4) Incluye los ramos de: Garantía Mecánica, Protección de Pagos, Pérdida Financiera, Título de Propiedad, Retirada de Camé, Defensa Jurídica y Garantía Electrodomésticos.

**Resultados**

(millones de euros)

| RESULTADO CONSOLIDADO (MILLONES DE EUROS) | 2013 |
|---|------|
| RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS              | 84,8 |
| IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS                 | 33,2 |
| RESULTADO DEL EJERCICIO                   | 51,6 |

Junto a estos pilares fundamentales, pretendemos consolidar la presencia en Internet, como un canal de presente y de futuro, donde nos estamos abriendo camino con fuerza y en el que hemos de ser capaces de responder a los desafíos que plantea con la eficiencia, eficacia y calidad que nos caracterizan.

Todo ello, como ya he dicho, sin dejar de aprovechar nuestro sólido posicionamiento bancoasegurador, donde seguiremos siendo líderes destacados, alcanzado a lo largo de décadas de trabajo bien hecho. Seguiremos ofreciendo nuestra experiencia y saber hacer a las entidades financieras, con quienes continuaremos colaborando y dándoles apoyo cualificado.

En definitiva, se trata de afrontar el reto de recuperar la eficiencia operativa de la Compañía, necesariamente deteriorada por la ya citada reestructuración del modelo de distribución bancoasegurador, sobre el que se cimentaba una parte importante de nuestra capacidad comercializadora.

**¿Qué otros aspectos destacaría del Plan Estratégico?**

En primer lugar, la potenciación de la gestión de clientes y la racionalización de las actividades de marketing, como vía para lograr retener y fidelizar a nuestros asegurados e incrementar su satisfacción. Todo ello a través de una estrategia multicanal, como la vía imprescindible para llegar al cliente, y también de multiacceso, de tal forma que ofrezcamos el mejor servicio sea cual sea la manera que éste elija para interactuar con la Compañía.

En paralelo, me gustaría destacar la decidida apuesta que en el Plan se realiza por el negocio de diversificación, que va cobrando progresivamente un mayor peso específico dentro del Grupo, al que ya aporta un 10% del resultado total. En este ámbito resulta especialmente relevante el área de residencias para mayores, cuya cifra de facturación alcanzó los 50,8 millones de euros en 2013, si bien se potenciará significativamente la actividad de Caser Asistencia.

Otros puntos importantes son la unificación de operaciones; la coordinación de la gestión de los Negocios de Grandes Cuentas y Corredores; el impulso del negocio directo, con un foco especial en el ramo de Hogar y, por último, el potenciamiento del área de Gestión y Control de Riesgos.