

# 2015

*Informe Anual*

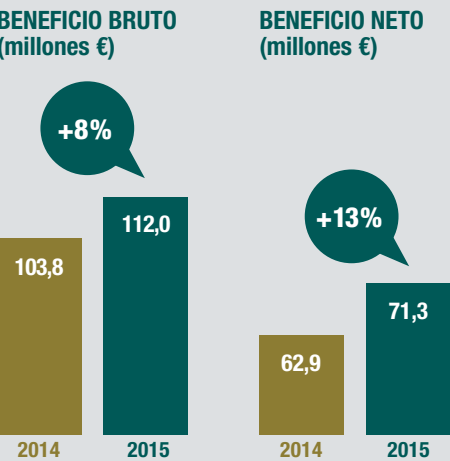


# CIFRAS CLAVE 2015

## CUENTA DE RESULTADOS

| (en millones de €)             | 2014  | 2015  | %15/14 |
|--------------------------------|-------|-------|--------|
| No Vida                        | 58,4  | 75,5  | 29%    |
| Vida y Pensiones               | 34,9  | 25,8  | -26%   |
| Negocio Asegurador             | 93,3  | 101,3 | 9%     |
| Diversificación                | 10,5  | 10,7  | 3%     |
| RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS   | 103,8 | 112,0 | 8%     |
| RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS | 62,9  | 71,3  | 13%    |
|                                |       |       |        |
| ROE                            | 7,1%  | 8,1%  |        |
| RATIO COMBINADO                | 97,5% | 95,1% |        |

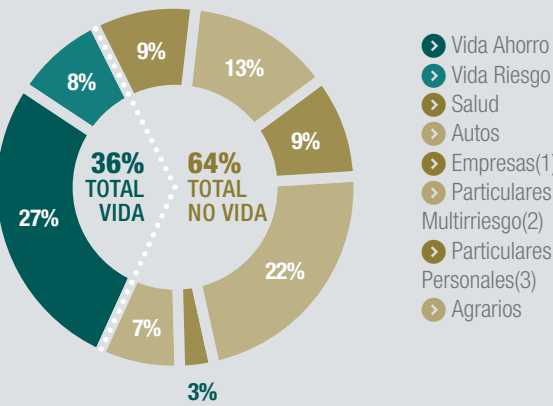
## RESULTADOS



## DIVERSIFICACIÓN

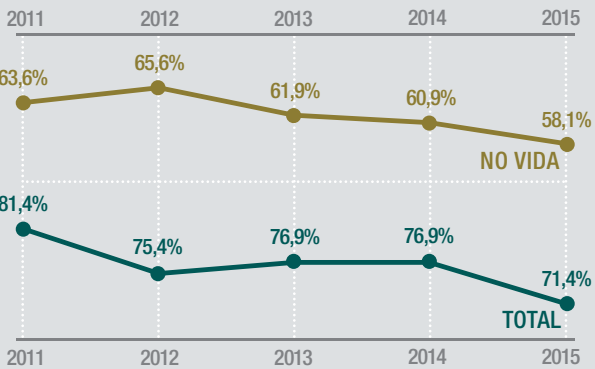
| (millones de €)   | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | % 15/14 | MED.15/11 |
|-------------------|------|------|------|------|------|---------|-----------|
| TOTAL FACTURACION | 75,7 | 78,1 | 79,9 | 88,2 | 93,1 | 5,5%    | 5,3%      |
| TOTAL RESULTADO   | 7,4  | 9,6  | 8,9  | 10,5 | 10,7 | 2,7%    | 9,7%      |

## PRIMAS DEVENGADAS



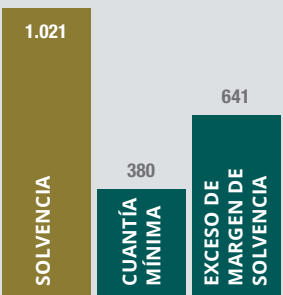
(1) Incluye los ramos de: Accidentes Empresas, Avería Maquinaria, Caución, Incendios, Multir. Cajas, Multir. Otros, PYME, Pérdidas Pecuniarias, R. Civil General, Riesgos Nucleares, Robo, T. R. C. Decenal, T. R. Construcción, T. R. Montaje, T. R. Daño Material, Garantía Mecánica, Pérdida Financiera, Garantía Electrodomésticos, Retirada Carnet, Transportes.  
(2) Incluye los ramos de: Hogar, Comercios, Inmuebles y Protección de Alquileres.  
(3) Incluye los ramos de: Accidentes Particulares, Accidentes Telemarketing, R.C. Particulares, Aval Hipotecario, Protección de Pagos, Título de Propiedad, Defensa Jurídica, Asistencia en Viaje, Hípico y Decesos

## RATIO DE SINIESTRALIDAD NETA



(1) Incluye los ramos de: Accidentes Empresas, Avería Maquinaria, Caución, Incendios, Multir. Cajas, Multir. Otros, PYME, Pérdidas Pecuniarias, R. Civil General, Riesgos Nucleares, Robo, T. R. C. Decenal, T. R. Construcción, T. R. Montaje, T. R. Daño Material, Garantía Mecánica, Pérdida Financiera, Garantía Electrodomésticos, Retirada Carnet, Transportes.  
(2) Incluye los ramos de: Hogar, Comercios, Inmuebles y Protección de Alquileres.  
(3) Incluye los ramos de: Accidentes Particulares, Accidentes Telemarketing, R.C. Particulares, Aval Hipotecario, Protección de Pagos, Título de Propiedad, Defensa Jurídica, Asistencia en Viaje, Hípico y Decesos

## SOLVENCIA



269%

SOLVENCIA SOBRE CUANTÍA MÍNIMA

## INGRESOS

| (millones €)                       | 2015    |
|------------------------------------|---------|
| Primas                             | 1.289,0 |
| No vida                            | 829,1   |
| Vida                               | 459,9   |
| Ingresos financieros               | 244,8   |
| Participadas                       | 84,5    |
| Otros ingresos                     | 12,9    |
| TOTAL INGRESOS                     | 1.631,2 |
| Aportaciones a planes de pensiones | -154,4  |
| TOTAL INGRESOS Y APORTACIONES      | 1.476,7 |

## ACTIVOS EN GESTIÓN



# SUMARIO

Informe Anual 2015

|    |  |    |  |
|----|--|----|--|
| 01 | Carta del Presidente   04                    | 11 | Clientes   42                          |
| 02 | Informe del Director General   08            | 12 | Finanzas y Tecnología   48             |
| 03 | Accionistas y Consejo de Administración   12 | 13 | Secretaría General   60                |
| 04 | Comité de Dirección   14                     | 14 | Diversificación   70                   |
| 05 | Estructura del Grupo   16                    | 15 | Gestión y Control de Riesgos   78      |
| 06 | Principales Hitos 2014   18                  | 16 | Informe de Buen Gobierno   82          |
| 07 | El Grupo en Cifras   20                      | 17 | Fundación Caser   90                   |
| 08 | Negocios de Distribución   22                | 18 | Oficinas   98                          |
| 09 | Vida y Pensiones   30                        | 19 | Resumen del Balance de Situación   100 |
| 10 | Seguros Generales   34                       |    |  |

Códigos para navegar por el documento:



Volver a la  
página anterior



Ir a la página  
siguiente



Ir al índice



Imprimir



Buscar en el  
documento



**Más información**  
acceda a la información ampliada  
en nuestra web corporativa.

# 01 ÉXITO Y NUEVOS RETOS

Consolidación de la recuperación

AMADO FRANCO LAHOZ  
Presidente



01 Carta del Presidente

02 Informe Director General

03 Accionistas y Consejo  
de Administración

04 Comité de Dirección

05 Estructura del Grupo

06 Principales Hitos 2014

07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución

09 Vida y Pensiones

10 Seguros Generales

11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología

13 Secretaría General

14 Diversificación

15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno

17 Fundación Caser

18 Oficinas

19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



Un año más, tengo el placer de presentar el informe en el que se resume la actividad de Caser durante el ejercicio concluido el pasado 31 de diciembre. Si hubiera que calificar de algún modo este año 2015, sería como el de la consolidación de la recuperación de la Compañía, ya que es el tercer ejercicio consecutivo en el que la cifra de beneficio ha crecido de manera significativa.

Debe valorarse de manera positiva esta tendencia, ya que se produce en un entorno

economías emergentes, todo lo cual no ha impedido que el crecimiento mundial se haya situado en torno al 3%.

La zona euro no se ha comportado tampoco de forma desfavorable, alcanzando un crecimiento del 1,5 % — el mejor resultado de los últimos cuatro años —, si bien las perspectivas para 2016 distan de ser alentadoras.

En España, el PIB ha experimentado la mayor subida desde el ya lejano inicio de la crisis,

***“El sector asegurador ha registrado incrementos de negocio en todos los ramos”***

tremendamente complejo y cambiante, en el que la interrelación de impactos económicos contradictorios produce en ocasiones situaciones de inestabilidad y de incertidumbre.

Es, por lo tanto, útil situar la actividad de la Sociedad en el contexto internacional y sectorial en el que está presente, destacando en primer término los apuntes de inquietud que a finales de año arrojaron la ralentización de la economía china, el desplome del precio de petróleo y las dudas generadas por las

con un avance del 3,2%, porcentaje que nos coloca en cifras de 2007. Puede afirmarse que esta evolución situó a España entre las más pujantes de las grandes economías. Las razones que se encuentran detrás de esta positiva evolución son, entre otras, el aumento de la fortaleza del consumo privado y de la inversión empresarial.

El sector asegurador no podía ser ajeno a esta tendencia y ha registrado incrementos de negocio en todos los ramos. Si atendemos a la cifra de venta de pólizas

>

"SI HUBIERA QUE  
CALIFICAR DE  
ALGÚN MODO ESTE  
AÑO 2015, SERÍA  
COMO EL DE LA  
CONSOLIDACIÓN DE  
LA RECUPERACIÓN  
DE LA COMPAÑÍA"



> por las Entidades Aseguradoras, nos encontramos con una cantidad próxima a los 57.000 millones de euros, lo que supone un 2% más que el año precedente.

Entrando ya en el análisis pormenorizado de las principales cifras de negocio de Caser, se constata la positiva tendencia a la que me refería al comienzo de esta carta.

El resultado antes de impuestos ha alcanzado los 112 millones de euros, con un crecimiento del 8% en relación a 2014.

*“Se constata la positiva tendencia de la cifras de negocio con un resultado operativo de 112 millones de euros antes de impuestos”*

El beneficio neto superó los 71 millones de euros, es decir, creciendo 13 puntos porcentuales más que en el año anterior.

Estos favorables datos cobran aun más valor si se considera que se han obtenido a pesar de una disminución del volumen total de ingresos, consecuencia todavía de la salida de la órbita de distribución de varias entidades de crédito, afectadas por el largo proceso de reestructuración del sistema financiero español.

A pesar de esta circunstancia, la facturación ha superado la cifra de 1.470 millones

de euros, para cuya consecución han contribuido de modo remarcable negocios que hasta hace unos años se consideraban meramente complementarios del bancoasegurador y que, cada vez más, están adquiriendo protagonismo propio, como son la mediación tradicional, la que se realiza a través de grandes cuentas, la distribución online y, la cada día más importante contribución del área de diversificación.

Desde el punto de vista de la solidez financiera debe subrayarse que a cierre

de ejercicio Caser registró, conforme a Solvencia I, un exceso de 641 millones de euros sobre el margen de solvencia, concluyendo durante 2015 la plena adaptación a las exigencias de Solvencia II.

En este sentido, debe mencionarse que durante el último trimestre del año se realizó un ejercicio de emisión de deuda subordinada absolutamente novedoso en el mercado asegurador español, que culminó con la admisión a cotización en el Mercado Alternativo de Renta Fija el pasado 18 de febrero de un bono computable a efectos de capital de solvencia por importe de



"EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019 AFRONTA EL DESARROLLO FUTURO DE LA ENTIDAD EN UN ESCENARIO REPLETO DE OPORTUNIDADES"

casi 169 millones de euros, íntegramente suscrito por inversores institucionales.

Esta medida ha contribuido a reforzar, muy por encima de los mínimos exigidos legalmente, los ratios de capital regulatorios requeridos por la nueva normativa europea incorporada al ordenamiento español en esta materia y ha permitido abordar la suscripción de nuevos acuerdos de distribución en exclusiva de Seguros Generales con Entidades financieras accionistas, ampliando así las posibilidades de crecimiento futuro sin disminuir los ratios de solvencia.

No quiero concluir estas líneas sin hacer mención al Plan Estratégico 2015 –2019 elaborado durante el pasado año, en el que se sientan las bases del desarrollo futuro de Caser y del Grupo de Sociedades que la integran.

Somos plenamente consciente de los retos de toda índole planteados por la competencia, la evolución tecnológica, las necesidades de los clientes y las exigencias regulatorias, y hemos puesto las bases y los medios para superarlos de manera exitosa.

Para ello, son factores fundamentales, las más de 3.000 personas que integran el Grupo, los distribuidores y, muy en especial, los clientes, que, obviamente, son el centro y el foco de nuestra atención.

Gracias a todos. ●

# 02 IMPULSO Y CONSOLIDACIÓN

Nueva etapa de crecimiento y estabilidad

IGNACIO EYRIÈS  
GARCÍA DE VINUESA  
Director General

|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



## Estimado Accionista,

Una vez concluido el cierre de 2015, comienzo este breve informe calificando el ejercicio de muy positivo en términos generales, y en particular por los resultados alcanzados por el Grupo.

Concluimos, de esta forma, un periodo de transición durante el cual se ha establecido un modelo de distribución que ha impulsado significativamente el desarrollo de los Negocios de Agentes, Corredores y Grandes Cuentas, que ganan peso como complementarios a la actividad bancoaseguradora por la que nos distingue el mercado. Asimismo, se ha confirmado la estabilidad accionarial y se ha obtenido rentabilidad en todos aquellos ramos en los que Caser opera.

Durante este año, y como señala el Presidente en la carta que le dirige, la Compañía ha consolidado su trayectoria de crecimiento obteniendo un resultado de 112 millones de euros antes de impuestos, un 8% más que en 2014, lo que arroja un beneficio neto que ascendió a 71 millones de euros (+13%).

Por su parte, la evolución de los ingresos, en ligero descenso, fue la esperada por la disminución prevista para el ejercicio en la actividad bancoaseguradora, como consecuencia de la concentración del sistema financiero español de los últimos ejercicios.

En todo caso, durante el pasado año hemos alcanzado una facturación total de 1.477 millones de euros, de los que 1.289 millones de euros corresponden a primas de seguros.

El volumen de negocio de los ramos de No Vida ha sido de 829 millones de euros, manteniendo su notable solidez —un año más— gracias al buen comportamiento de los seguros de automóvil, de empresas y de particulares personales con incrementos superiores al 10% frente a 2014.

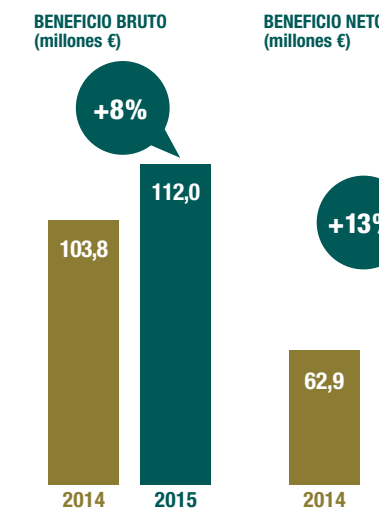
Mientras, la facturación por primas correspondiente al ramo de Vida ascendió a los 460 millones de euros, afectada principalmente por el impacto negativo que la situación prolongada de los bajos tipos de interés ha causado en la comercialización de los productos de ahorro.

Creo necesario, igualmente, destacar la mejora del margen técnico como consecuencia de la reducción del ratio combinado en dos puntos porcentuales con respecto a 2014 —hasta alcanzar un 95%— por la favorable evolución de la siniestralidad.

En lo relativo a las áreas de Diversificación, y como viene sucediendo durante los últimos ejercicios, los datos obtenidos no son menos satisfactorios. Los negocios no aseguradores han incrementado su contribución al Grupo

"LA COMPAÑÍA HA CONSOLIDADO SU TRAYECTORIA DE CRECIMIENTO OBTENIENDO UN RESULTADO DE 112 MILLONES DE EUROS ANTES DE IMPUESTOS"

## RESULTADOS



"ABORDAMOS  
EL FUTURO  
INMEDIATO  
CON LA MISMA  
CONFIANZA  
E ILUSIÓN  
QUE HASTA  
EL MOMENTO,  
AVANZANDO  
EN LOS RETOS  
DEFINIDOS  
EN EL PLAN  
ESTRATÉGICO  
2015-2019"



> con una facturación de 93 millones de euros y un resultado de nueve millones de euros antes de impuestos.

Otro de los hitos del año, que también le anuncia el Presidente, es el diseño de una emisión de deuda subordinada por 168,8 millones de euros durante el último trimestre, que se saldó con un indudable éxito al ser suscrita en su totalidad.

Con esta emisión, la Compañía refuerza el margen de solvencia de cara a la entrada en vigor, al comienzo de 2016, de la normativa Solvencia II, que supone un cambio de paradigma en la cultura de riesgo de las entidades de seguros.

Abordamos el futuro inmediato con la misma confianza e ilusión que hasta el momento, avanzando en los retos definidos en el Plan Estratégico 2015-2019.

Este ambicioso Plan de Caser para los próximos cinco años, aprobado en julio por el Consejo de Administración de la Compañía, consolidará el ya mencionado modelo de negocio que hará del Grupo un referente por rentabilidad, eficacia y globalidad de su negocio —no sólo el asegurador—, al mismo tiempo que destacará por su claro enfoque al cliente y por la apuesta decidida por el desarrollo de la tecnología.

Es importante resaltar el criterio conservador de las proyecciones de este Plan, que se realizan sólo sobre aquellos negocios consolidados actualmente. Ello redundará en una sólida posición de resultados, de cifra de negocio y de solvencia a su culminación. Dichas previsiones estiman un incremento de la facturación por primas del 24% y un aumento del beneficio cercano al 60%, hecho éste que considero fundamental para autofinanciar el crecimiento de la Compañía en el periodo 2015-2019.

Distribución, cliente y transformación digital son valores transversales en este proyecto, un punto de encuentro entre las oportunidades tecnológicas y los nuevos modelos de negocio y crecimiento.

Antes de finalizar, no quería dejar de resaltar la prioridad que para Caser supone la transformación digital. En este sentido, se ha creado un equipo específico en esta materia que integrará la digitalización en el centro de nuestro negocio y que ya han identificado más de doscientas iniciativas a desarrollar en el horizonte de 2019.

A todos ustedes quisiera agradecerles su involucración con esta Compañía. Gracias, también, a nuestros clientes y al equipo de profesionales que la forman, que con su confianza hacen que Caser sea uno de los grupos líderes del sector. ●

INGRESOS

| (millones €)                       | 2015    |
|------------------------------------|---------|
| Primas                             | 1.289,0 |
| No vida                            | 829,1   |
| Vida                               | 459,9   |
| Ingresos financieros               | 244,8   |
| Participadas                       | 84,5    |
| Otros ingresos                     | 12,9    |
| TOTAL INGRESOS                     | 1.631,2 |
| Aportaciones a planes de pensiones | -154,4  |
| TOTAL INGRESOS Y APORTACIONES      | 1.476,7 |

# 03 ACCIONISTAS Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

## Accionistas

ACCIONARIADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

COVÈA COOPÉRATIONS  
IBERCAJA BANCO, S.A.  
ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.  
LIBERBANK, S.A.  
BANCO MARE NOSTRUM, S.A.  
HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.  
CAIXABANK, S.A.  
BANKIA, S.A.  
INVERGESTIÓN, SOCIEDAD DE INVERSIONES y GESTIÓN S.A.U.  
UNICAJA BANCO, S.A.  
AHORRO CORPORACIÓN, S.A.  
BANCO DE CASTILLA LA MANCHA, S.A.  
BANCO DE SABADELL, S.A.  
CECABANK, S.A.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.  
GRUPO DE EMPRESAS CAJASUR, S.A.U.  
COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA  
CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT  
WEB GESTIÓN 1, S.A.U.  
GESNOSTRUM SOCIEDAD GESTORA, S.L.U.  
CASER (ACCIONES PROPIAS)  
OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS

## Consejo de Administración

MIEMBROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

*\_Presidente*  
AMADO FRANCO LAHOZ  
*\_Vicepresidentes*  
MICHEL ROUX  
JOSÉ RAMÓN GARCÍA CAÑAL\*  
*\_Consejeros*  
THIERRY DEREZ  
PATRICE FORGET\*  
JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO  
JAVIER SUÁREZ PANDIELLO\*  
JORDI DEULOFEU XICOIRA\*  
IGNACIO REDONDO ANDRÉU\*  
ANTONIO ROSAS CERVANTES\*  
ÁLVARO GARCÍA DIÉGUEZ\*  
BRAULIO MEDEL CÁMARA\*  
CARLOS EGEA KRAUEL\*  
JOAQUÍN CÁNOVAS PÁEZ\*  
JORGE GIL LOZANO  
*\_Director General*  
IGNACIO EYRIES GARCÍA DE VINUESA\*\*  
*\_Secretario*  
JESÚS BARREIRO SANZ\*\*  
*\_Vicesecretario*  
FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ\*\*

\*Representante de personas jurídicas  
\*\*No consejero

# 04 COMITÉ DE DIRECCIÓN

Compromiso y experiencia

- 01 Carta del Presidente

02 Informe Director General

03 Accionistas y Consejo de Administración
- 04 Comité de Dirección

05 Estructura del Grupo

06 Principales Hitos 2014

07 El Grupo en Cifras
- 08 Negocios de Distribución

09 Vida y Pensiones

10 Seguros Generales

11 Clientes
- 12 Finanzas y Tecnología

13 Secretaría General

14 Diversificación

15 Gestión y Control de Riesgos
- 16 Informe de Buen Gobierno

17 Fundación Caser

18 Oficinas

19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



**1. Ignacio Eyriès García de Vinuesa**  
*Director General*

**2. Valentín García García**  
*Director de Diversificación*

**3. Ignacio Martín Sánchez-Bendito**  
*Director del Negocio de Agentes y Corredores*

**4. Juan José Cotorruelo Gómez- Soubrier**  
*Director de Vida y Pensiones*

**5. Pío Urbano Padilla**  
*Director del Negocio de Bancaseguros*

**6. Antonio García Ortiz**  
*Director Financiero y de Tecnología*

**7. Fernando de Lorenzo López**  
*Secretario General*

**8. Ramón Nadal de Dios**  
*Director Técnico de Seguros Generales*

**9. Germán Bautista Chamizo**  
*Director de Clientes y Negocio Grandes Cuentas*

# 05 ESTRUCTURA DEL GRUPO

Eficiencia y capacidad de adaptación

## Organigrama



01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## Compañías participadas

GRUPO CASER a 31/12/2015

CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.U.  
ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R. DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO, S.A.U.  
CASER DIRECT, CORREDURÍA DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.  
CASER GESTIÓN TÉCNICA A.I.E.  
CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.  
CASER PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.  
CLÍNICA PARQUE, S.A.U.  
GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.  
SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.  
CASER ASISTENCIA, S.A.

CASER RESIDENCIAL GESTIÓN, S.L.U.  
CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.  
CASER RESIDENCIAL INMOBILIARIA, S.A.U.  
CASER RESIDENCIAL, S.A.U.  
CLÍNICA PARQUE FUERTEVENTURA, S.L.U.  
C Y E BADAJOZ, SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.  
C Y E SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.U.  
EXTREMEÑA DE PATRIMONIO PARA LA SANIDAD, S.L.U.  
EXTREMEÑA DE GESTIÓN SANITARIA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS S.L.U.  
GESCLIMESA, S.A.U.  
INMOCASER, S.A.U.  
SERVICASER S.L.U  
SOCECASER, S.A.



**Fernando de Lorenzo**  
SECRETARIO GENERAL



### ¿Qué circunstancias han marcado el ejercicio 2015?

Los desarrollos y trabajos previos a la entrada en vigor de Solvencia II, los significativos avances en la consolidación de un evolucionado modelo de negocio, la multicanalidad o el enfoque al cliente, son sólo algunas de las cuestiones que han determinado la agenda del ejercicio que nos ocupa. Son actividades muy relevantes que han convivido con el primer ejercicio del Plan Estratégico que contempla el periodo 2015-2019 y que ha sido el marco en el que se ha desarrollado toda la actividad del Grupo.

### ¿Qué implicaciones tiene el Plan Estratégico para la Compañía?

La mayor de todas es la involucración del gran equipo de personas que forman Caser y que comparten la visión del Grupo en 2019, el año en el que se culminará. Un gran número

de personas ha participado directamente en la elaboración de este Plan que, lógicamente, supone la evolución del Grupo en distintos sentidos, pero sobre todo en lo que respecta a su modelo de distribución y el enfoque al cliente. Todo ello se enmarca en un nuevo entorno, profundamente condicionado por la transformación digital, que ya es una realidad en muchos sectores, incluido el asegurador.

### ¿Cuál ha sido la clave para avanzar en la transformación digital?

Es un proceso complejo y transversal, que involucra a todo el Grupo. Cuando comenzamos a abordarla desde sus distintos prismas y hace ya algunos años, decidimos apostar por el talento y la tecnología; en resumen, por preparar para este proceso a las personas más capacitadas de forma que podamos avanzar con el debido rigor y rapidez en este nuevo escenario.

"EI PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019 SUPONE UNA EVOLUCIÓN EN EL MODELO DE DISTRIBUCIÓN Y EL ENFOQUE AL CLIENTE"

# 06 HITOS

Iniciativas significativas del Grupo Caser

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



01

## Enero

**NUEVO SEGURO PARA DRONES.** Caser dio cobertura a los operadores de las aeronaves civiles pilotadas por control remoto con una nueva solución aseguradora. Con este producto la Compañía cumple con el RDL 8/2014 que exige que las instituciones o entidades que operan este tipo de vehículos dispongan de una póliza de seguro que cubra la Responsabilidad Civil frente a terceros.

03

## Marzo

**INAUGURADA LA SEGUNDA CLÍNICA DENTAL EN MÓSTOLES.** La Aseguradora reforzó su apuesta por la especialización en salud dental con la apertura de su segundo centro en la localidad madrileña. La clínica, de más de 190 metros cuadrados, cuenta con unas innovadoras instalaciones con seis gabinetes dotados de equipos y tecnología 3D de última generación, acercando a los mostoleños las técnicas y tratamientos bucodentales más avanzados.

05

## Mayo

**RENOVACIÓN DEL ACUERDO CON MARC GASOL.** Después de cinco años juntos, el jugador de la NBA y la Aseguradora anunciaron la ampliación de su acuerdo hasta 2017. En un acto en el que Caser ejerció de anfitriona, un año más, en la primera comparecencia pública de Gasol en España tras concluir su séptima temporada en la NBA en la que ha conseguido ser el primer deportista español y el segundo europeo en ser elegido en el mejor quinteto de la NBA, ambos dieron fe de los resultados alcanzados y del buen estado de la relación, tanto personal como profesional, basada en valores compartidos.

07

## Julio

**APUESTA POR LA MEDIACIÓN.** En 2015, Caser dedicó grandes esfuerzos a la mediación, destacando de manera especial los realizados en Canarias y Andalucía. Con la apertura de nuevas agencias y la renovación de acuerdos de colaboración con distintos Colegios de Mediadores, se reafirma y consolida la importancia de la mediación como un elemento estratégico para la Compañía.

09

## Septiembre

**NOVEDADES EN LA WEB DE FUNDACIÓN CASER.** Desde su nacimiento en 2009, la página electrónica de Fundación Caser ha apostado de manera constante por su desarrollo tecnológico y de contenidos, incorporando nuevas secciones y haciendo uso de las últimas herramientas digitales. Con la ayuda de ILUNION, líder en la materia, se han incorporado a la web nuevas funcionalidades que facilitan su uso y la hacen más intuitiva y compatible con los productos de apoyo a los usuarios.

11

## Noviembre

**NACIMIENTO DE CASER BOX.** Caser Asistencia lanzó Caser Box, una modalidad de servicios por la cual el cliente tiene derecho, de forma ilimitada, a una serie de productos a elegir entre tres packs: Orientación Jurídica, Ayuda Familiar y Seguridad Informática Familiar. Cada uno de ellos cuenta con una amplia red de especialistas en los distintos ámbitos.

02

## Febrero

**APERTURA DEL CENTRO DE DÍA CASER RESIDENCIAL BETHARRAM.** La Compañía inauguró este centro en Hondarribia (Guipúzcoa) como fruto del convenio firmado entre la Diputación Foral de Guipúzcoa, el Conseil General des Pyrénées Atlantiques y Caser Residencial para ofrecer este servicio a usuarios mayores residentes en la parte francesa del País Vasco próxima a la Frontera.

04

## Abril

**MEJORA DE LOS SEGUROS PARA COCHES.** Caser introdujo en el mercado dos novedades relacionadas con los seguros para autos: CocheXCoche y Sumauto. El primero ofrece un vehículo en propiedad con características similares al que se tenía si reparar el accidentado cuesta más de lo que vale. El segundo es un plan para que los clientes de seguros de Autos de Caser puedan obtener mayores descuentos a medida que contraten nuevos servicios para sus vehículos.

06

## Junio

**AVANCES EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.** Primeros pasos de la Incubadora que, pionera en su sector, tiene como principal fin promover el emprendimiento digital relacionado con las áreas de actuación de las entidades que integran el Grupo: seguros, residencias para personas mayores, hospitales y servicios. Supone, además, un importante y fresco apoyo al ambicioso proceso de adaptación al reto de la digitalización.

08

## Agosto

**NUEVA PUBLICACIÓN DEL OBSERVATORIO.** En 2015, Manuel Álvarez Rodríguez, director del Observatorio, publicó "Lo que el dinero no dice: dulces mentiras y verdades honestas sobre el ahorro y las pensiones". El documento presenta, por un lado, los retos que marcarán el horizonte de futuro en materia de pensiones y, por otro, ofrece una serie de consejos y estrategias que ayudan al lector a construir y asegurar su futuro y el de su familia.

10

## Octubre

**NUEVA SEDE EN BARCELONA.** Caser se trasladó de sus anteriores oficinas en la calle Llacuna a un representativo edificio en la emblemática calle Balmes. Con este movimiento no sólo se mejora en ubicación, sino que también se consigue mayor proyección de la marca y se amplía el compromiso de la Compañía por consolidar su presencia en Cataluña.

12

## Diciembre

**EL GRUPO CASER GANA UN 13% MÁS.** Cierra el año con un resultado de 112 millones de euros antes de impuestos, un 8% más que en 2014. El beneficio neto ascendió a 71 millones de euros (+13%). La Compañía supera los objetivos señalados para el ejercicio y las previsiones del Plan Estratégico 2015-2019. Dicho plan consolida un nuevo modelo de negocio, que sitúa al Grupo en un referente por rentabilidad y eficacia, al mismo tiempo que destaca por su claro enfoque al cliente y por el uso de la tecnología.

# 07 LA COMPAÑÍA EN CIFRAS

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## PERSONAS

2,3

MILLONES DE CLIENTES

2.220

MEDIADORES

+3.400

PERSONAS INTEGRAN NUESTRO EQUIPO. DE ELLAS,

1.612

FORMAN PARTE DE LOS NEGOCIOS DE DIVERSIFICACIÓN

## RESULTADOS

112

MILLONES DE EUROS RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS (+8%)

71

MILLONES DE EUROS DE RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS (+13%)

1.470

MILLONES DE EUROS DE FACTURACIÓN; DE ELLOS, 1.289 CORRESPONDEN A INGRESOS POR PRIMAS

95,1%

EL RATIO COMBINADO SE REDUJO EN DOS PUNTOS RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

## OFICINAS

115

OFICINAS DE AGENTES

40

OFICINAS PROPIAS

10

OFICINAS DE SALUD

12.000

PUNTOS DE VENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS

## DIVERSIFICACIÓN

15

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

5

HOSPITALES

2

CLÍNICAS DENTALES

### CASER SALUD CUMPLIÓ 20 AÑOS

desde que se diera de alta la primera póliza de este ramo. Desde entonces, más de 200.000 han nacido con nosotros.

### SE LANZARON 5 NUEVOS PRODUCTOS

conforme a la metodología "design thinking".

### CUENTA CON UNA AMPLIA OFERTA DE 295 PLANES DE PENSIONES

### 10,4 MILLONES

consultas a fichas de clientes

### LOS AHORROS ALCANZADOS POR LA GESTIÓN DEL FRAUDE Y EL RECOBRO SUPERARON LOS 37 MILLONES DE EUROS

### SE ATENDIERON 671.000 PRESTACIONES

de Seguros Generales, mayoritariamente de Hogar y Autos.

### ASISTENCIA EN VIAJE TRAMITÓ 120.000 EXPEDIENTES DE ASISTENCIA

### 214 EMPRESAS

forman parte de la red de reparadores de Hogar

### 2,6 MILLONES DE VISITAS

recibió la web [www.caser.es](http://www.caser.es), un 90% más que en 2014.

### +10.500 BENEFICIARIOS

del proyecto Playas Accesibles de la Fundación Caser.

### 330 CANDIDATURAS

SE PRESENTARON A LOS PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD

### 1.515 PERSONAS

del equipo han participado en algún curso de formación promovido por la Compañía.

### CASER RESIDENCIAL ATENDIÓ A MÁS DE 2.000 PERSONAS MAYORES

en 2015. La tasa de ocupación media alcanzó el 95% de las plazas disponibles.

### LOS INGRESOS POR SERVICIOS DEL GRUPO HOSPITALARIO CRECIERON UN 8% sobre el año anterior.

### CASER ASISTENCIA REALIZÓ MÁS DE 12.200 INTERVENCIONES

durante el ejercicio.

# 08 NEGOCIOS DE DISTRIBUCIÓN

Avanzar con la mediación



|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



Ignacio Martín

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES

## ¿Qué balance hace del ejercicio para el Negocio de Agentes y Corredores?

Podemos decir, a todos los niveles, que se ha tratado de un ejercicio muy positivo. En 2015 hemos experimentado un crecimiento muy por encima del que ha registrado el conjunto del sector, un avance que ha sido posible gracias a la consecución de los objetivos que nos marcamos en el Plan Estratégico 2015-2019. Hemos continuado impulsando el rol de nuestra Red Propia de Agentes y se ha realizado una importante apuesta en herramientas de comercialización.

## ¿Qué proyectos o acciones innovadoras se han llevado a cabo?

Entre muchos, destacaría los desarrollos para el rediseño del Portal del Mediador, que han supuesto beneficios tanto para nuestros colaboradores como para sus Clientes. Asimismo, para mejorar la eficacia se ha implementado un Protocolo de Actuación Comercial, que facilita y concreta el

marco de trabajo de todo el equipo comercial, de acuerdo al tipo de red. En materia de productos, el Catálogo de Vida ha recibido un importante impulso, con el lanzamiento del Seguro Individual de Ahorro a Largo Plazo (SIALP) y STARBIEN en Riesgo, acompañados de una herramienta de cálculo de necesidades de complemento a las prestaciones públicas.

## ¿Cuáles son sus principales objetivos para 2016?

Los cuatro principales ejes estratégicos del Plan 2015-2019 son los que definen igualmente nuestros objetivos para 2016. En primer lugar, concluiremos el ambicioso proyecto dirigido a enfocar la Compañía hacia la mediación tradicional. Adicionalmente, queremos acelerar la expansión y presencia territorial sobre la base de la Red Propia, establecer un nuevo modelo de relación con el mediador y situar al Negocio en ratios sectoriales de rentabilidad.

## CRECIMIENTO POSITIVO

El ejercicio 2015 estuvo de nuevo marcado por una aguda competencia y por la intensificación de los esfuerzos por parte de las compañías en tres campos fundamentales: el avance en la transformación digital que, junto a la mejora de la eficiencia de sus procesos, se tradujo en fuertes inversiones tecnológicas; los progresos en los sistemas de retención de carteras; y, por último, en el exhaustivo control de los costes de la siniestralidad. En este contexto, y después

de varios años de decrecimiento, el sector registró un crecimiento positivo del 2,06%. Los ramos de No Vida consiguieron un crecimiento en primas del 2,40% frente al crecimiento del 0,8% registrado en 2014. Por su parte, el ramo de Vida creció un 1,65%.

## AGENTES Y CORREDORES

El crecimiento experimentado en 2015 fue superior al de la media de la industria

EL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES EXPERIMENTÓ UN CRECIMIENTO SUPERIOR AL 10% EN 2015

> aseguradora. Cerrando el ejercicio con 219,4 millones de euros en primas, lo que supone un avance del 10,1% respecto del 2014. Del total de esta cifra, 144,6 millones de euros corresponden a No Vida, que tuvo un crecimiento muy relevante, del 9,4%. Por lo que respecta a Vida, alcanzó la cifra de 74,8 millones de euros con un aumento del 11,5% respecto de 2014. Por agrupaciones, en No Vida ha sido importante la variación en Multirriesgo del 19,1% frente al 1,4% del sector.

Cabe destacar que el crecimiento de las primas de 2015 en el Negocio, por encima de ratios sectoriales, ha supuesto un incremento tres puntos porcentuales de la cuota de participación de Agentes y Corredores sobre el conjunto de la cartera del Grupo, pasando del 14% en el 2014 al 17% en el 2015.

Los principales avances registrados en el ejercicio están relacionados con los objetivos fijados en el Plan Estratégico 2015-2019.

Así, en el caso del número de pólizas por cliente —un indicador de gran relevancia que determina el grado de fidelidad y de satisfacción—, se logró llegar a las 1,48 pólizas de media, un ambicioso propósito que se fijaba en el Plan. El crecimiento del Negocio también se ha apoyado en un fuerte aumento de la nueva producción por acciones desarrolladas, principalmente a través de la Red de Agentes y de la Red de Desarrollo, y en la significativa reducción de las tasas de anulación.

## Segmentación y consolidación de la Red

Otro de los principales indicadores de mejora del Negocio es la aglutinación de mediadores en los segmentos denominados Altos, aquellos en los que la facturación está por encima de los 100.000 euros. En 2015 un 12,5% del total



219,4

MILLONES DE EUROS EN PRIMAS GENERÓ EN 2015 EL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES, LO QUE SUPONE UN AVANCE DEL 10,1% RESPECTO DEL 2014

de mediadores se encontró en estos niveles, lo que supone una mejora de dos puntos porcentuales en relación al ejercicio anterior. Este aumento en los segmentos de mediadores más representativos para el Negocio refleja una evolución positiva en la consolidación de la Red.

La presencia territorial, también ha experimentado un importante avance. A cierre de ejercicio se alcanzaron las 115 oficinas de Agentes que estaban previstas de acuerdo con el Plan, consolodándose la Compañía también en aquellas zonas en las que había reducido su presencia tras los procesos de integración de entidades financieras.

Como en el ejercicio de 2014, se continuó trabajando en la potenciación de la Red Propia de Agentes y del peso del negocio intermediado por los mismos. Como consecuencia de este esfuerzo, a cierre de 2015 las primas de agentes exclusivos alcanzan ya el 60% del total.



## A LA VANGUARDIA DE LA COMERCIALIZACIÓN

En el Negocio de Agentes y Corredores se ha llevado a cabo una importante inversión en herramientas de comercialización. Esta apuesta lo sitúa a la vanguardia y supone un elemento de diferenciación respecto a sus competidores. En concreto, se ha apostado por tres iniciativas: la Web del Mediador para dotar a este colectivo de mayor autonomía; la integración del software de gestión de las Corredurías con las aplicaciones de la Compañía; y un gestor de tarificación y de propuestas para todo aquello que se complementa con contratación a través de la Web.

## APOYO AL MEDIADOR

Otro de los grandes valores a destacar del Negocio de Agentes y Corredores es su apuesta por la mejora continua de la comunicación e interacción con sus mediadores. Para ello, se ha configurado un esquema que mejora los procedimientos y las relaciones con su Red, proporcionando un alto nivel de eficacia y rapidez. Estas mejoras se han centrado en:

- **Atención adecuada según tipo de mediador:** a través de equipos individualizados y especialistas por redes comerciales.
- **Eficacia en la respuesta para la suscripción:** con unos plazos de cotización reducidos y unos índices de conversión en pólizas muy elevados.
- **Mapa de implantación estratégica de oficinas de agentes en el territorio:** que propicia una gran proximidad al cliente mediado.
- **Plataformas y centros de relación con el cliente y el mediador con altos estándares de calidad:** conseguidos a través de circuitos y operativas adaptadas al Negocio.



**Pío Urbano**  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS

**¿Cómo ha conseguido el Negocio de Bancaseguros adaptarse a un sector financiero con menos actores?**

Es innegable que la transformación del sector ha tenido un impacto significativo sobre la marcha de nuestro Negocio. No obstante, hemos sido capaces de hacer frente a este proceso desde la profesionalidad y la experiencia que hemos acumulado a lo largo de los años. Esto nos ha permitido adaptarnos a un nuevo entorno, obteniendo un sólido resultado y aumentando nuestra rentabilidad y volúmenes en 2015.

**¿Será el 2016 el año en el que se confirme este cambio de modelo?**

Sí, culminaremos este necesario cambio

del modelo en Bancaseguros. Tras un 2015 que ha sido muy positivo en cuanto a resultados, las acciones que contemplamos para potenciar dicho modelo continuarán mejorando nuestros principales indicadores.

**¿Qué novedades van a introducir en el próximo ejercicio?**

La nueva estructura girará en torno a tres ejes estratégicos: orientación al cliente; la gestión integral de sus necesidades a través de un *pack* que aglutina la oferta multiproducto; y la adaptación de la tarifa al perfil de cada cliente, teniendo en cuenta tanto el punto de vista bancario como el asegurador.



> BANCASEGUROS

En los últimos años la evolución de Bancaseguros se ha visto impactada de manera negativa por el intenso proceso de reestructuración al que ha sido sometido el sector financiero español. Sin embargo, la experiencia y la predisposición del Negocio a la reorientación de su modelo han permitido afrontar el difícil reto de compensar la actividad que dejó de fluir de las antiguas cajas de ahorros que se fusionaron con otros grupos bancarios.

Por lo que se refiere a resultados, 2015 ha sido un buen año para Bancaseguros. En cifras, se ha cerrado con unas

primas de 521,6 millones de euros y una rentabilidad del negocio total sobre primas imputadas del 12,5% en No Vida. En este ejercicio se consiguieron incrementos de rentabilidad con mejoras del volumen de ventas (+1,1%) y una continua mejora de las anulaciones en las entidades con alta vinculación.

Desde un punto de vista cualitativo, 2015 sirvió para allanar el camino al cambio en el modelo de comercialización, orientado a estrechar el vínculo con las entidades colaboradoras. Esta transformación se ha apoyado en tres ejes fijados en el Plan Estratégico del Negocio: orientación al cliente, innovación (banca digital) y orientación a grandes cuentas.



## EL APOYO DE LA TECNOLOGÍA

La comercialización de la oferta de Bancaseguros se apoya cada vez más en los avances que ofrecen las nuevas tecnologías. Se trata de innovaciones que facilitan la vida a los clientes y que mejoran la calidad del servicio que ofrece por la Compañía. Gracias a ello, la aseguradora comenzará a ofrecer sus productos a través de dispositivos móviles. En paralelo, lanzará proyectos pilotos que ponen a prueba nuevas prácticas comerciales relacionadas con la digitalización, como facilitar la confirmación *online* de presupuestos.

ESTA TRANSFORMACIÓN SE HA APOYADO EN TRES EJES FIJADOS EN EL PLAN ESTRATÉGICO DEL NEGOCIO:



## ACUERDOS CON EL GRUPO FINANCIERO UNICAJA

Caser ha firmado sendas alianzas para la comercialización de seguros de No Vida en exclusiva en las oficinas de Unicaja y España Duero. En concreto, se distribuirán productos de Autos, Hogar, Salud, Decesos, Protección de pagos, Comunidades, Comercios, Responsabilidad Civil de particulares y empresas, Construcción, Agrarios y riesgos propios sobre el patrimonio de la entidad. Se comercializarán también otros seguros para Pymes.

Se fortalece así el negocio asegurador en todos los territorios donde dichas entidades financieras operan —Andalucía, Castilla León y Castilla La Mancha principalmente— potenciando además la presencia de Caser en estas zonas.

## > GRANDES CUENTAS

El Negocio Grandes Cuentas y *Brokers* cerró 2015 con un crecimiento en primas del 28%, siendo especialmente significativos los correspondientes a los ramos de Empresas, Autos, Particulares, Personales y Agrarios. Debido a estos notables resultados, el peso del Negocio dentro de Caser ha aumentado hasta cuatro puntos, alcanzando una participación del 12,3%.

Durante el ejercicio de referencia, Grandes Cuentas logró captar 238.792 nuevas pólizas y gestionó un negocio de 645.885 pólizas, con un resultado positivo de 7,7 millones de euros.

En las labores de captación de nuevo negocio, se realizaron más de sesenta acciones de prospección a empresas relacionadas con la banca de inversión, banca privada, EAFIS, gestoras, financieras de consumo y *Fintech*. Fruto de esta actividad, se identificaron relevantes oportunidades comerciales y se cerraron nuevos acuerdos, entre los que destacan los alcanzados con Magallanes Value Investors SGIIC, Kessler & Casadevall AF, Benefit Brokers, Tressis SV, Cross Capital EAFI y Austral Mediación. También se inició, con alguno de estos clientes, la comercialización de nuevas tipologías de producto como el primer PIAS Unit Linked, los Planes de Pensiones con comisión variable y las Rentas Vitalicias con consumo de capital.



# 238.792

NUEVAS PÓLIZAS CAPTADAS  
POR GRANDES CUENTAS A LO  
LARGO DEL AÑO 2015



### Germán Bautista

DIRECTOR DEL CLIENTES Y  
NEGOCIO GRANDES CUENTAS

#### ¿Qué evolución ha tenido la nueva dirección de Brokers?

Esta dirección se estableció para garantizar un tratamiento aún más profesional y personalizado de los mediadores con mayor volumen de facturación y capacidad. Nos complace anunciar que hemos obtenido un crecimiento superior al 50%, lo que nos reafirma en la oferta y la atención especializada a nuestras redes.

#### ¿Qué acciones se han puesto en marcha para apoyar la captación de nuevo negocio?

En 2015 hemos hecho una apuesta decidida por la generación de nuevo negocio. En Grandes Cuentas nos hemos acercado a un número importante de empresas no clientes del sector financiero y esto nos ha permitido detectar destacadas oportunidades comerciales que se han convertido en nuevos acuerdos.

#### ¿Qué palancas han propiciado el crecimiento del Negocio Directo?

Son varias, muchas relacionadas con la personalización de la atención: el ofrecimiento de una línea de atención telefónica exclusiva para gestiones administrativas, determinadas campañas de prevención de anulaciones, la mejora de los procesos de retención y las operaciones de venta cruzada sistemática contribuyeron positivamente a generar nueva producción.



## LA NUEVA DIRECCIÓN DE BROKERS ALCANZÓ UN CRECIMIENTO DE UN 51% EN 2015

Dentro del negocio de las **Grandes Cuentas**, se lograron crecimientos del 31%. A ello contribuyeron los acuerdos alcanzados con actores bancarios como Banco Santander, BBVA, Banca Pueyo, Banco Caixa Geral, Banca Pichincha y Andbank, entre otros.

Respecto a la dirección de **Brokers**, su crecimiento alcanzó el 51%. En este ejercicio se logró mejorar los ratios de conversión en un 24%, aumentar en 94% las solicitudes de cotización y que el número de nuevas

emisiones creciese un 84%. De esta forma, el 90% de los mediadores gestionados por la dirección crecieron de forma significativa en volumen de negocio con Caser.

En **Negocio Directo**, se creció un 3%. El ofrecimiento de una línea de atención telefónica exclusiva para gestiones administrativas, las campañas de prevención de anulaciones, la mejora de los procesos de retención y las campañas de venta cruzada sistemática contribuyeron positivamente a generar nueva producción. ●

# 09 VIDA Y PENSIONES

Impulso firme y decidido



|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



## CONSOLIDANDO EL POSICIONAMIENTO

El Negocio de Vida y Pensiones de Caser, de gran importancia estratégica para la Compañía, continúa consolidando su posicionamiento entre las entidades líderes del sector en España.

Durante 2015, la Compañía ha puesto especial atención a las iniciativas dirigidas a impulsar firme y decididamente este Negocio. Su capacidad y la contrastada experiencia, ayudaron –y lo continuarán haciendo de cara al futuro– a la Aseguradora a potenciar su Negocio de Vida y Pensiones en un entorno que comienza a recuperar terreno tras un periodo de contracción.

En el ámbito de los seguros de Vida, el ejercicio de 2015 fue un gran año. Según Unespa, la patronal aseguradora, el ahorro gestionado creció un 2,25% –206.851 millones de euros en ahorro de sus clientes al cierre del ejercicio–, lo que implica un crecimiento interanual superior al 1,07% del año anterior.

Por otra parte, los planes de Ahorro 5, como se conoce a los Seguros Individuales de Ahorro a Largo Plazo (SIALP), lograron captar 900 millones de euros en su primer año de vida. A cierre del ejercicio, 284.126 personas habían contratado una de estas pólizas nacidas con la reforma fiscal de 2014.

Fruto, precisamente, de la reforma del IRPF llevada a cabo el pasado año, la Aseguradora lanzó en febrero de 2015 un nuevo producto: Caser Ahorro a Largo Plazo. Se trata de un SIALP que destaca por su flexibilidad en las aportaciones y que permite al cliente realizar las contribuciones de acuerdo a sus necesidades. Es un buen producto para ahorradores que



**Juan José Cotorruelo**

DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES

### ¿Dónde se han concentrado los esfuerzos durante este ejercicio?

Son muchas, pero si tengo que resaltar alguna, serán el asesoramiento y la innovación. Insistir en estos valores nos permite ofrecer propuestas bien adecuadas y adaptadas a nuestros clientes.

### ¿Qué iniciativas tienen previsto poner en marcha para alcanzarlo?

Toda la Compañía está inmersa en un importante proceso de transformación que también tiene en cuenta, como no, nuestra oferta y estructura. Junto a ello, continuaremos trabajando con énfasis en el asesoramiento y, para ello, en la formación de nuestras redes de distribución. En paralelo, iniciaremos nuevos proyectos que nos permitirán aumentar la productividad en la comercialización de nuestros productos de Vida.

### ¿Qué papel desempeña el Observatorio de Pensiones en este escenario?

Muy relevante. Su principal motivación es facilitar formación e información relevante y clara sobre la previsión complementaria familiar y ayudar a comprender conceptos que nos resultarán muy útiles de cara a la toma de decisiones relacionadas con el ahorro para nuestra jubilación.



900

MILLONES DE €  
CAPTADOS POR  
LOS PLANES DE  
AHORRO 5  
EN SU PRIMER  
AÑO DE VIDA



CASER PENSIONES SE  
SITÚA, CON UNA AMPLIA  
GAMA DE PLANES, EN LOS  
PRIMEROS *RANKINGS* DE  
RENTABILIDAD EN ESPAÑA

> busquen una rentabilidad garantizada y un interesante complemento para aquellas personas que ya tengan un plan de pensiones o un seguro tipo PPA o PIAS.

La gestora del Grupo, Caser Pensiones, se mantuvo en 2015 como una de las principales gestoras en España, con una amplia gama de planes, varios de ellos situados en los primeros puestos de los *rankings* de rentabilidad.

### Herramientas para el asesoramiento

Con 295 planes de pensiones, en 2015 Caser destacó por la potencia de sus herramientas en materia de asesoramiento y por su capacidad de ofrecer la propuesta que mejor se adapta a cada cliente. Para ello, se puso a disposición de la red de distribuidores el simulador de ahorro familiar—una herramienta que ha ido



295

PLANES DE  
PENSIONES QUE  
DESTACAN POR  
SUS HERRAMIENTAS  
DE ASESORAMIENTO  
Y LAS PROPUESTAS  
ADAPTADAS A  
CADA CLIENTE

actualizándose e incorporando mejoras—, que estima las necesidades de sus clientes a la hora de obtener una rentabilidad garantizada.

Además, dos fondos estrella de la gestora destacaron a lo largo del pasado ejercicio: Caser Nuevas Oportunidades y Caser RF. En el primero, la política de inversión la constituye un fondo de retorno absoluto, mientras que la política de Caser RF es de Renta Fija a Corto Plazo.

### Enfoque en el ahorro para la jubilación

En 2015 siguieron los trabajos e investigaciones del Observatorio Caser de Pensiones. Han pasado ya más de siete años desde su lanzamiento y, durante este tiempo, este útil instrumento ha recogido, analizado y tenido en consideración la opinión de los ciudadanos en materia de planes de ahorro para la jubilación, de los obstáculos a los que se enfrentan y de las mejoras posibles que desean.

En este ejercicio el director del Observatorio de Pensiones, Manuel Álvarez, ha publicado, junto a otros once autores, el último libro que pasa a formar parte de la Biblioteca de esta plataforma. *Lo que el dinero no dice* fomenta la educación financiera abordando temas como las pensiones, el patrimonio y el ahorro, que ayudan a afrontar los retos futuros con mayor conocimiento, confianza e ilusión.

La estructura del libro, constituido en seis partes y cuatro guías complementarias, pasa de una visión global inicial con una descripción de los grandes retos que marcarán el horizonte de nuestro futuro, a unos consejos y recomendaciones finales más concretas.

Según las conclusiones de la obra, solo una tercera parte de los españoles manifiestan estar ahorrando para su jubilación. Por ello, Caser trata de estimular, con herramientas como el Observatorio, un cambio en la actitud de la sociedad antes cuestiones urgentes e importantes. ●



## OBSERVATORIO CASER PENSIONES

El trabajo desarrollado por el Observatorio de Pensiones Caser durante los últimos siete años ha permitido diseñar el dibujo que recoge el estado de opinión de los españoles sobre los planes de ahorro para la jubilación de la sociedad. En este sentido, el último libro titulado *Lo que el dinero no dice*, publicado por el Director del Observatorio Caser Pensiones, Manuel Álvarez, en colaboración con otros autores, constituye un valioso documento, tanto para el ciudadano de a pie como para

quien tiene la responsabilidad de asesorarle adecuadamente. La presentación del libro se produjo durante el transcurso de una mesa redonda en la que participaron reconocidos expertos del sector. El objetivo, según su autor, es "contribuir a la concienciación de la sociedad de la importancia de llevar a cabo un ahorro complementario sistemático y estructurado, que garantice un nivel de vida adecuado tras la jubilación, y dirigido a complementar el sistema público".

# 10 SEGUROS GENERALES

Crecimiento y consolidación



01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



**Ramón Nadal**

DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

## ¿Qué balance realiza del ramo de Automóviles en 2015?

Durante 2015 se ha conseguido mantener la rentabilidad del negocio y se han alcanzado los objetivos presupuestarios, y esto es una gran satisfacción. Sin embargo, indicadores importantes de negocio como la frecuencia, muestran indicios de aumento, que nos alertan de la necesidad de vigilar la nueva producción y las tarifas para evitar carencias futuras. En este sentido, se han modificado tarifas de manera segmentada y moderada para absorber esta tendencia, así como para hacer frente al previsible impacto del nuevo Baremo de Daños Personales, que representa una novedad legislativa muy importante para el ramo.

## ¿Qué novedades y perspectivas presenta Caser en el ramo de Multirriesgos?

Por un lado, estamos trabajando en un proyecto a largo plazo para la unificación tecnológica del producto de Hogar. El éxito de este proyecto se basa en la necesaria implicación de los equipos técnicos y de sistemas, cuyo propósito es una gestión más eficiente del negocio que se traduce en una mejor atención al cliente y al

mediador, nuestro principal objetivo. El seguro de Protección de Alquileres es otra gran apuesta de Caser. Aunque todavía es poco conocido, deberá ganar presencia al tiempo que se incrementa el mercado en España. De esta forma, para 2016, se seguirá trabajando en la renovación del seguro de Hogar para mediadores, la creación de otro para Inquilinos y la renovación del producto de Protección de Alquileres.

## ¿Qué cifras resumen la actividad para Empresas durante 2015?

Durante el ejercicio se han estudiado un total de 37.036 expedientes, habiéndose presentado oferta a 25.320, el plazo medio de respuesta ha sido de 2,5 días desde que se solicita la cotización y el ratio de conversión, es decir, la contratación de expedientes cotizados, ha sido de un 33%. Por todo ello, puedo afirmar rotundamente que cerramos el ejercicio con el cumplimiento presupuestario, tanto de primas como de resultado, dando un paso importante para el cumplimiento de nuestros compromisos dentro del Plan Estratégico.

## AUTOMÓVILES

El presente ha sido para el seguro de Automóviles un ejercicio en el que se ha producido la consolidación de negocio, logrando un crecimiento del 9,5% en primas devengadas.

Este positivo crecimiento es consecuencia de los avances en la orientación de la oferta al cliente, con acciones destinadas a mejorar la vinculación. También se ha trabajado la optimización de las técnicas de pricing

y se han explorado vías de utilización de nuevas tecnologías para su aplicación con rapidez y eficiencia.

El lanzamiento de Coche x Coche, un producto exclusivo en el sector, ha sido uno de los grandes hitos de este ejercicio para la Compañía.

Este producto ofrece un vehículo en propiedad con características similares al que se tenía si reparar el accidentado cuesta más de lo que vale. Es decir, ante una colisión con un tercero >



**+9,5%**

ES EL AUMENTO EN PRIMAS DEVENGADAS EN EL RAMO AUTOMÓVILES

➤ o sin él, Caser da la opción de reemplazar el coche si es declarado siniestro total, eligiendo entre una gama de modelos.

Por otro lado, Caser también ha lanzado en este periodo un nuevo producto que ofrece cobertura a los establecimientos del sector del automóvil y que forma parte de la gama Caser Pyme. Fue especialmente concebido para dar cobertura a instalaciones del sector de la automoción como concesionarios, locales de exposición y venta de vehículos a motor—con o sin taller—, talleres de reparación de vehículos, talleres de reparación y cambio de neumáticos e instalaciones de ITV.

## CASER ASISTENCIA EN VIAJE

La Dirección de Asistencia en Viaje es la responsable de ofrecer todo tipo de soluciones de movilidad para los asegurados y clientes del ramo de Autos de Caser.

Durante el ejercicio 2015, se recibieron más de 213.000 llamadas en el centro de atención telefónica —activo las 24 horas del día, todos los días del año—y se tramitaron cerca de 120.000 expedientes de asistencia.

Uno de los objetivos clave de este servicio es el de promover la reparación *in situ* en caso de avería del vehículo asegurado. Por esta razón, el número de unidades de asistencia dedicadas a este fin se incrementó este año.

Otras de las acciones importantes fue la marcha un novedoso servicio que ofrece la posibilidad de extraer el combustible en caso de error al repostar. Medidas como ésta permiten afirmar que en el 37% de las intervenciones de asistencia mecánica, la Compañía realiza algún tipo de reparación en el lugar del percance, garantizando que el asegurado continúe con su desplazamiento sin mayor problema.



En busca de incorporar la más novedosa tecnología al servicio del cliente, durante 2015 se puso en marcha un sistema de localización de los asegurados mediante el cual la Aseguradora traslada al medio de asistencia movilizado al lugar del accidente, minimizando los tiempos de llegada —menos de 30 minutos en el 65% de las intervenciones— y facilitando la ubicación en zonas de difícil acceso.

Con el foco puesto en 2016, Caser lanzará al mercado una gama de Seguros de Viaje adaptados a las necesidades del actual mercado de turismo y ocio como parte del desarrollo de negocio contemplado para esta dirección en el Plan Estratégico 2015-2019.

## PERSONALES

En el ámbito de Seguros Personales, la aplicación rigurosa de los criterios de selección, junto a un entorno económico en el que se ha reducido el desempleo y donde los costes de hipotecas están en mínimos, un fuerte incremento del beneficio ha sido posible.

Cabe destacar, sin embargo, el fuerte impulso del ramo de Decesos. En el pasado ejercicio, la Aseguradora ha seguido desarrollando estos seguros, incorporando el servicio de borrado de vida digital, y mejorando su cobertura de gestión del proceso sucesorio. En el servicio de prestación de asesoramiento jurídico para la confección del testamento, reembolsa a sus asegurados hasta 100 euros del coste posterior del otorgamiento ante notario.

Además, en 2015 Caser anunció la cobertura de orientación jurídica telefónica sobre cuestiones legales, tanto de índole personal como profesional, en toda su gama estándar de seguros de decesos de primas periódicas, que entró en vigor en enero de 2016.

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## CASER HOGAR GO! COMPAGINA UN SEGURO DE HOGAR CON EL INTERNET DE LAS COSAS (IOT)

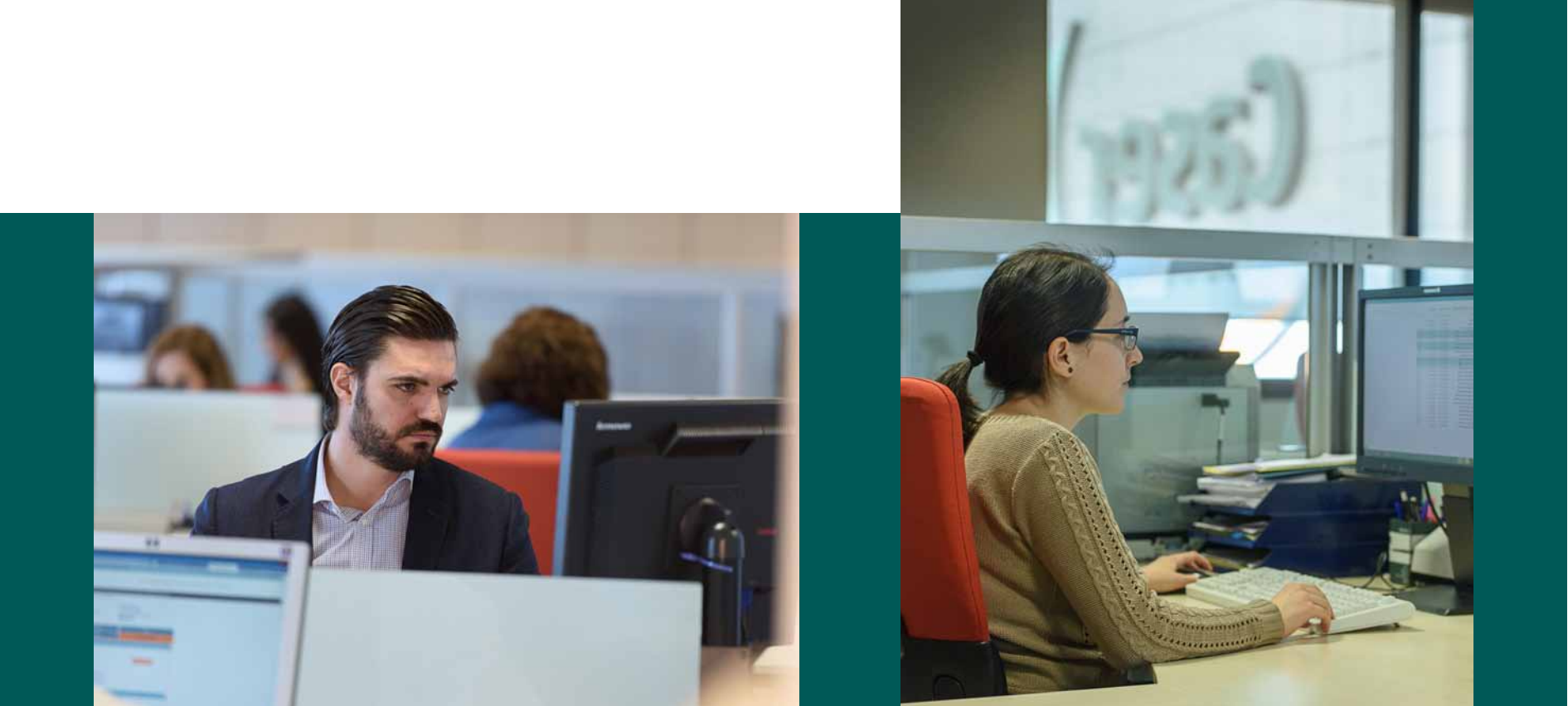
## MULTIRRIESGOS

Uno de los grandes hitos de 2015 en el ramo de Multirriesgos fue la creación de Caser Hogar Go!, que supuso la irrupción, por primera vez en España, de una combinación de seguro de Hogar con el Internet de las Cosas (IOT).

Mediante el acuerdo con su proveedor tecnológico, se incorporó al producto tradicional de cobertura de la vivienda una serie de servicios

tecnológicos de control de la vivienda, con imagen, detectores de humo, movimiento y temperatura consultables y administrables a distancia mediante web, *tablet* o *smartphone*. Esto supone que por primera vez el cliente adquiere un producto que toma forma más allá de un contrato.

En línea con esto, también se ha lanzado Hogar Online, un producto adaptado a las necesidades del cliente internauta, que ha permitido a Caser recibir un premio de Innovación Aseguradora. ➤



➤ Por otro lado, se ha incorporado para los negocios de Agentes y Corredores y Grandes Cuentas una nueva herramienta que ofrece mayor flexibilidad a los mediadores, al combinar las ventajas de las campañas con las acciones individuales.

## EMPRESAS

El año 2015 ha sido muy satisfactorio para el negocio de Empresas con un crecimiento del volumen de primas del 12,3%, muy por encima del sector.

Este crecimiento se refleja en el incremento del número de pólizas de nueva producción y en el de primas medias, tanto de nueva producción como de cartera.

Durante el año, se han lanzado nuevos productos, destacando entre ellos los seguros de PYME para Automoción y para Bodegas, el seguro de Responsabilidad Civil para *Drones* y el seguro de Garantía para Móviles y Tabletas en WEB.

Asimismo, se han revisado y mejorado los productos de PYME, de Responsabilidad Civil General, Todo Riesgo Construcción y Responsabilidad Civil Altos Cargos, iniciando el desarrollo informático para el producto de Altos Cargos para PYME en WEB.

Adicionalmente, se ha aprobado el desarrollo del primer producto de Caser en el campo de la Cyber Seguridad, que verá la luz en el 2016.

Dentro del ámbito de la calidad, que tanto preocupa en esta Dirección, se ha superado con éxito la Auditoría de AENOR de seguimiento del Sistema de Gestión para la actividad de Prestación de los servicios de suscripción y emisión de seguros de PYME, Caución y Responsabilidad Civil Altos Cargos, en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y, además, se ha llevado a cabo la ampliación del alcance del certificado al seguro Decenal de daños a la edificación.

## EL AÑO 2015 HA SIDO MUY SATISFACTORIO PARA EL NEGOCIO DE EMPRESAS CON UN CRECIMIENTO DEL VOLUMEN DE PRIMAS DEL 12,3%,

|   |                                  |                                    |  |  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| <b>01</b> Carta del Presidente                    | <b>04</b> Comité de Dirección    | <b>08</b> Negocios de Distribución | <b>12</b> Finanzas y Tecnología        | <b>16</b> Informe de Buen Gobierno         |
| <b>02</b> Informe Director General                | <b>05</b> Estructura del Grupo   | <b>09</b> Vida y Pensiones         | <b>13</b> Secretaría General           | <b>17</b> Fundación Caser                  |
| <b>03</b> Accionistas y Consejo de Administración | <b>06</b> Principales Hitos 2014 | <b>10 Seguros Generales</b>        | <b>14</b> Diversificación              | <b>18</b> Oficinas                         |
|   | <b>07</b> El Grupo en Cifras     | <b>11</b> Clientes                 | <b>15</b> Gestión y Control de Riesgos | <b>19</b> Resumen del Balance de Situación |

### INFORME ANUAL 2015



## SALUD

En 2015, la Compañía cumplió 20 años desde que se diera de alta la primera póliza de salud y fue una gran oportunidad para celebrar que Caser Salud sigue una proyección ascendente con muy buenas perspectivas para los próximos años. En el ejercicio de 2015, el crecimiento en prima imputada de Caser en Salud ha sido un 3,9%, superior al 3,1% del conjunto del sector. Asimismo, el crecimiento en el número de

asegurados de salud es de un 6%, duplicando el último dato sectorial publicado por ICEA hasta la fecha, que es del 3%.

Este crecimiento está sustentado sobre el incremento de las ventas en Particulares (16% más de asegurados), Dental (46% más de ventas) y Pymes (24% más de cartera), principales focos de venta. En este sentido, es especialmente relevante el crecimiento en asegurados del Negocio de ➤



# +3,9%

ES EL CRECIMIENTO DE LA PRIMA IMPUTADA DE CASER SALUD, SUPERIOR AL 3,1% DEL CONJUNTO DEL SECTOR



**Miguel Azpeitia**

DIRECTOR DE CASER SALUD

### ¿Cuál ha sido la clave del desarrollo de Caser Salud en 2015?

Cuatro han sido los pilares básicos sobre los que se ha sustentado nuestro crecimiento durante 2015. En primer lugar, la diferenciación y segmentación de la oferta para los diferentes perfiles de clientes en el mercado. En segundo lugar, el desarrollo del Negocio Dental, tanto desde el punto de vista asegurador como de la provisión médica. También el apoyo a las redes de distribución, fortaleciendo la especialización, coherencia de imagen y comunicación en salud, ha sido otro pilar fundamental del crecimiento, así como la calidad de la prestación y el servicio, reforzando la satisfacción y vinculación de nuestros asegurados.

### La calidad en Caser es fundamental, ¿cómo desafía Caser Salud 2016 en esta materia?

Seguir mejorando en la calidad del servicio a los clientes es primordial. Por ello, hemos puesto en marcha los comités de Calidad de Caser Servicios de Salud (Compañía del Grupo dedicada a la gestión de clínicas dentales y servicios de

salud) con el fin de trabajar bajo el referente de calidad de la Norma ISO 9001. Vamos a dar pasos orientados al concepto de Seguro + Servicios = Más Salud, que pretende ofrecer un servicio integral de salud al cliente, personalizar la oferta y cubrir cualquier necesidad o demanda que los clientes de salud y de Caser tengan respecto a su salud y bienestar.

### En 2015 Caser Salud cumplió 20 años, ¿cómo afrontan el futuro?

Así es, en 2015 cumplimos 20 años desde que se diera de alta la primera póliza de salud y con este motivo celebramos el evento *20 años Multiplicando Salud*, haciendo un recorrido por la evolución de estos años y la proyección futura. En este sentido, afrontamos con optimismo el devenir de un nuevo Plan Estratégico 2015-2019. Con el foco puesto en la expansión y la especialización de redes y la potenciación del negocio dental, así como una decidida apuesta por los servicios de salud; queremos ofrecer una propuesta global y personalizar la oferta.

➤ Agentes y Corredores, con un incremento del 45% en número de asegurados Particulares y un 27% del número de asegurados en Pymes.

Además, en 2015 se han lanzado nuevos productos como Caser Salud Parque, dentro del Plan de Desarrollo Comercial en Canarias; un producto combinado de Asistencia Sanitaria y Póliza dental, Caser Salud Adapta + Sonrisa Esencial; así como Caser Salud Inicia, dirigido a los iniciadores en el seguro de salud, asegurados de zonas con baja penetración de seguro y con menor poder adquisitivo, dándoles acceso al seguro de salud.

Por otro lado, se comunicó a los clientes Particulares que en 2016, tanto los actuales clientes como los nuevos, podrán contar con un Test Genético Nutricional de Intolerancia Alimentaria.

Asimismo, se ha potenciado el Negocio de la provisión dental como iniciativa estratégica con el desarrollo de las clínicas dentales Caser, iniciado en 2014. En cifras, esto ha supuesto que el Seguro Dental haya incrementado sus ventas un 46% en este ejercicio, con un total de 1.922 nuevos pacientes, 14.499 actos médicos y 13.655 visitas.

En términos de Distribución, la Red Propia de Salud de Caser representa actualmente un 11% de la cartera del ramo, aportando un 17% de la nueva producción. Además, en 2015 se han abierto 3 nuevas oficinas de Salud en Valencia, otra en Los Cristianos (Tenerife) y en Las Palmas.

En materia de calidad, en 2015 la Compañía ha renovado la certificación de calidad conforme a la norma ISO 9001. Esto sigue posicionando a Caser en el mercado como la primera Compañía en certificar todos los procesos de la gestión del Seguro de Salud.

Todo este trabajo se ha materializado de forma cualitativa en una mejora de la percepción del mer-



**Francisco Picón**  
DIRECTOR DE PRESTACIONES  
DE SEGUROS GENERALES

### ¿Qué supone la entrada en vigor del Baremo de Valoración de Daños Corporales para la Dirección de Prestaciones de Seguros Generales?

Las modificaciones contenidas en la reforma afectan sustancialmente a la compensación otorgada a las víctimas de accidentes de tráfico y, por tanto, la adecuación a este baremo nos ha exigido planificar la adaptación necesaria de los equipos de tramitación, de nuestros sistemas de gestión, así como de los procedimientos y normativas de nuestros peritos y valoradores médicos. Para hacerlo, entre otras acciones, se ha diseñado un programa formativo, impartido a los tramitadores por expertos, tanto internos como externos, en el tratamiento del Daño Corporal.

### El control del coste es consustancial a la gestión de Prestaciones, ¿qué balance realiza del ejercicio en 2015?

Muy positivo. En este 2015 se ha reducido el coste medio de los expedientes de Autos, tanto en los daños Materiales como en Daños Corporales. Asimismo, también han sido muy significativos los ahorros alcanzados en la gestión del Fraude y del Recobro, que durante el 2015 han superado, juntos, los 37 millones de euros. Además, a todo ello debemos sumarle el ahorro conseguido en la facturación del desplazamiento del reparador, mediante diversos acuerdos con las empresas reparadoras, o el procurado por una mayor eficiencia en la gestión, obtenida como resultado de las iniciativas del proyecto de optimización del modelo operativo de Autos (LEAN), tales como el incremento en la facturación digital de los talleres o el mayor uso por parte del Mediador de la Web.

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



670.929

PRESTACIONES DE SEGUROS  
GENERALES SE LLEVARON A  
CABO EN 2015

cado sobre el ramo de Salud de Caser, escalando tres posiciones en el *Ranking* 2015 de Reputación Sanitaria (Merco), convirtiéndose en la 6ª aseguradora con mejor reputación en España en salud.

## PRESTACIONES

En 2015, se llevaron a cabo un total de 670.929 prestaciones de Seguros Generales, de las que 448.651 se corresponden con siniestros de Hogar, 113.490 con siniestros de Autos y 76.153 con expedientes del resto de productos.

Un año más, Caser obtuvo en 2015 la renovación en Prestaciones de Multirriesgos Particulares del certificado de Calidad ISO 9001-2008.

La calidad ofrecida está ligada, sin duda, con la eficiencia y la capacidad operativa del equipo de Prestaciones. Así, durante 2015 se ha trabajado en la redistribución y equilibrio de las cargas de trabajo de los equipos ubicados en los distintos centros de tramitación, logrando una mayor productividad y capacidad operativa, que, en definitiva, es el eje fundamental sobre el que se articula la adecuada prestación del servicio. ●



# 11 DIRECCIÓN CLIENTES

Calidad, innovación y fidelización al servicio del cliente



|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |



Paula de Corral

DIRECTORA DE MULTICANALIDAD

## ¿Cómo se está adaptando Caser al reto de la digitalización?

La abordamos de forma realista, desde muy distintas perspectivas y procuramos ser muy flexibles y ágiles de forma que estamos siendo capaces, no sin esfuerzo, de adoptar novedades en procesos, servicios, métodos... Somos conscientes de que estamos todavía al inicio de una profunda evolución por la cual pasará, inevitablemente, el éxito de cualquier compañía de nuestro sector.

## ¿Ha cambiado el perfil del asegurado debido a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías?

Sin duda. El proceso de búsqueda comienza a menudo en el entorno *online*. Y es que ha surgido un nuevo perfil de asegurado que tiene acceso de una manera rápida y sencilla a múltiples fuentes de información. Esto le ha llevado a ser más exigente,

a buscar soluciones a medida y a tener mayor capacidad de comparar.

## ¿Qué novedades han introducido en 2015?

Son muchas, pero entre todas destacaría los nuevos microsites de producto (Hogar, Expatriados, Starbien...), los trabajos para la mejora continua de otros websites, y las campañas de marketing digital orientadas a la generación de negocio. En lo referente a Expatriados, se ha desarrollado un blog y una estrategia en redes sociales orientadas a generar contenidos atractivos que cubran sus necesidades de información y favorezcan el conocimiento de marca y la empatía del cliente. También se lanzó a principios de año una nueva versión del Portal de Autoservicio de clientes de Caser, que además de contar con un diseño mucho más atractivo, mejora en la navegabilidad y usabilidad.

## CLIENTES

En el ejercicio 2015 la Aseguradora continuó con los trabajos enfocados a la consolidación de su visión integral del cliente, entre otros, centrándose en el lanzamiento de nuevos productos innovadores, la captación de nuevo negocio e incrementando sustancialmente el posicionamiento *online* de Caser.

La decidida apuesta de la Compañía por mejorar sus capacidades en clientes giró en torno a tres ejes claves: proporcionar el mejor servicio posible en los procesos de cotización, contratación y

EL NIVEL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ES DE UN 97% Y DEL 99 % EN EL CASO DE CLIENTES PLATINO, POR ENCIMA DE LOS DEL MERCADO

postventa, y escuchar al usuario para poder anticiparse a sus necesidades y mejorar la visibilidad de la Aseguradora en Internet.

### Calidad de servicio contrastada

En el pasado año, Caser logró cumplir con los objetivos establecidos para el ejercicio, obteniendo porcentajes de atención telefónica del 97% y del 99% en el caso de los clientes Platino, muy por encima de los del mercado. Por otra parte, se consolidaron otras instrumentos como la Ficha de Cliente, una herramienta con alcance al 100% de los gestores propios



> y externos y al área de Prestaciones, recibiendo 10,4 millones de consultas.

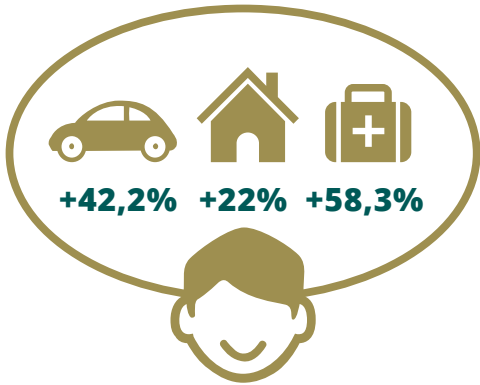
Respecto a los clientes Platino, y para mejorar el servicio prestado, la Aseguradora implantó un nuevo proceso para la gestión de insatisfacciones en los ramos masivos de Hogar, Auto y Salud. Asimismo, se incorporó a los clientes Oro en los procesos exclusivos de tramitación de Platino.

Gracias a nuevas iniciativas como la implementación de procesos automáticos de análisis de anulaciones, la revisión estratégica de los descuentos ofertados y la colaboración con mediadores, la efectividad de las acciones de retención superaron los objetivos marcados para

el año, consiguiendo altos índices de efectividad tanto en Autos (61%), Hogar (58%) y Salud (53%).

Estos esfuerzos de la Compañía se vieron recompensados por el aumento del grado de satisfacción percibida por los clientes —42,2% en Autos, 22% en Hogar y 58,3% en Salud—, según la medición del indicador internacional de calidad NPS (*Net Promotor Score*). Por encima de las otras valoraciones destaca la percepción de los clientes Platino, que crece en hasta más de 17 puntos en Seguros Generales.

Finalmente, cabe destacar que en 2015 se definió el primer proyecto de fidelización que, basado en una gestión integral de la



ESTOS ESFUERZOS DE LA COMPAÑÍA SE VIERON RECOMPENSADOS POR EL AUMENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES (NPS)



## PENSAMIENTO DE DISEÑO APLICADO A LA OFERTA DE PRODUCTOS

En el año 2015 se lanzaron cinco nuevos productos al mercado en línea con la metodología *design thinking*, que consiste en identificar aquellas necesidades no satisfechas del cliente mediante investigaciones cualitativas y cuantitativas. A raíz de estos procesos, Caser introdujo en el mercado dos novedades relacionadas con los seguros para coches de la Compañía: CohexCoche y Sumauto. El primer lanzamiento ofrece un vehículo en propiedad con características similares al que se tenía si reparar el accidentado cuesta más de lo que vale. Es decir, ante una colisión con un tercero o sin él, Caser da la opción de reemplazar el coche

si es declarado siniestro total, eligiendo entre una gama de modelos. El segundo es un plan para que los clientes de seguros de Autos de Caser puedan obtener mayores descuentos a medida que contraten nuevos productos para sus vehículos con la Compañía. La reducción de la prima —que puede ir desde el 12% al 25%— variará en función del número de pólizas y de su importe, de manera que cada asegurado tendrá un descuento personalizado, con las mismas coberturas. Solo gracias a Sumauto y CohexCoche, la venta de seguros de coches a clientes que ya tenían una póliza de autos ha crecido un 7% respecto a 2014.



relación del cliente con Caser, se pondrá en marcha en fase piloto durante 2016 para un grupo de clientes Platino. El plan incluye una serie de ventajas económicas tanto de venta cruzada como de renovación, atención telefónica exclusiva y un servicio de calidad con penalización para la Compañía en caso de incumplimiento. El objetivo de este proyecto es ahondar en la personalización, mediante la proposición de una relación aún más justa y transparente, capaz de generar nuevo negocio a través de la vinculación emocional con el cliente Platino, que progresivamente se irá ampliando al resto de usuarios de la cartera.

### Nuevos productos

La identificación de la demanda no satisfecha mediante investigaciones cualitativas y cuantitativas procuró el lanzamiento de productos que han destacado por su innovación como CohexCoche, que dirigido al mercado automovilístico más envejecido de Europa,





SE INCREMENTÓ  
LA PRESENCIA  
*ONLINE*, LLEGANDO  
A LOS 2,9  
MILLONES DE  
VISITAS, LO QUE  
SUPONE UN  
CRECIMIENTO  
DEL 90% RESPECTO  
A 2014

> garantiza un coche de sustitución al asegurado en caso de siniestro total; Más Que Mascotas, que garantiza durante cinco años cobertura a animales de compañía; Sumauto, que facilita un descuento progresivo de la prima conforme se aseguren nuevos vehículos bajo un mismo tomador; Hogar *Online*, que ofrece una experiencia de usuario personalizada y muy satisfactoria, por la flexibilidad de contratación ofrecida al cliente y el uso de las herramientas de ayuda; o Starbien, que posibilita la contratación de un seguro de Vida Riesgo a medida, con múltiples alternativas de coberturas y servicios, y posibilidad de modificación de estas a lo largo del año.

## Posicionamiento en Internet

Internet ha dejado de ser un canal complementario para convertirse en

imprescindible. En este sentido, Caser siguió apostando por la captación de pólizas *online* para todas las líneas de Negocio. Por ello, durante el ejercicio 2015 se incrementó sustancialmente la presencia *online* de la Compañía, llegando a los 2,6 millones de visitas, lo que supone un crecimiento del 87% con respecto a 2014.

Como resultado, la nueva producción captada a través de Internet se ha incrementado un 32% en relación al ejercicio anterior, alcanzando los tres millones de €, siendo el 56% pólizas de Salud, 30% de Autos y 10% de Hogar.

Por su parte, Caser Marketing Directo, en línea con los ejercicios anteriores, obtuvo en 2015 más de 15 millones de euros de negocio. En este periodo se contrataron

45.308 pólizas, con un ratio de éxito del 8,5% en venta, un 3% en acciones de retención y una efectividad del 67% en gestión de devueltos.

## Entre las primeras en el ramo de Decesos

En el ramo de Decesos, la Aseguradora se consolidó como uno de los principales actores del mercado en la venta de estos seguros a través de sus capacidades en Telemarketing. Destaca también la comercialización por este medio de nuevos productos como la RC de Abogados o los seguros de Repatriación y Enfermedades Graves para Inmigrantes.

Desde Marketing de Campañas se trabajó en la detección, desarrollo y ejecución de



15 M €  
MILLONES DE € DE NEGOCIO  
OBTUVO EN 2015 CASER  
MARKETING DIRECTO CON  
45.308  
PÓLIZAS CONTRATADAS

más de 58 acciones, siempre en colaboración directa con los Negocios a los que se da servicio, asumiendo a su vez el protagonismo en proyectos innovadores para incrementar la contratación *online* y de gestión proactiva.

Para el año 2016, Marketing de Campañas se fija como reto el construir una estrategia multicanal de venta cruzada que colabore sustancialmente en la generación de negocio y fidelización de clientes por la vía de incremento de ratio póliza/cliente.

En Gestión Proactiva, nuestro Contact Center de venta y asesoramiento comercial, sigue siendo el apoyo de los negocios para el cierre de operaciones comerciales vía telefónica, y especialmente como apoyo telefónico en el canal digital.●

# 12 FINANZAS Y TECNOLOGÍA

Estabilidad y consolidación del crecimiento



01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



**Antonio García**

DIRECTOR FINANCIERO  
Y DE TECNOLOGÍA

## ¿Cuál ha sido la estrategia para la consolidación del crecimiento de Caser durante este año?

A grandes rasgos, la Compañía ha centrado su estrategia de 2015 en maximizar los crecimientos en su potente Red de distribución bancaria a través de los acuerdos de exclusividad suscritos, así como la potenciación de la Red de mediación de Agentes y Corredores. Por otro lado, también se han llevado a cabo medidas encaminadas a incrementar las tasas de retención mediante diferentes acciones de fidelización con los clientes.

## ¿A qué desafíos se ha enfrentado el Grupo durante este periodo?

Lo cierto es que la reestructuración de los acuerdos de Distribución ha tenido un impacto negativo en la cifra de negocio del Grupo. Sin embargo, la favorable evolución del Negocio de Agentes y Corredores y de los acuerdos de comercialización activos, han minimizado los anteriores impactos, permitiendo que el negocio de No Vida registrara un crecimiento del 0,6%. Sin embargo, el negocio de Vida se ha visto más afectado, penalizado, adicionalmente, por los bajos tipos de interés.

## ¿Cuál es el balance general del ejercicio de 2015?

Positivo y de consolidación de crecimiento. En este sentido, es importante señalar una mejora en el ratio combinado neto de No Vida, disminuyendo casi un punto respecto a 2014 –destaca la bajada del ratio de siniestralidad en este ramo en más de dos puntos–. También se mantiene un importante superávit del margen de solvencia en 2015, tanto a nivel Individual como Consolidado –305% y 270% respectivamente– sobre la cuantía mínima exigida, consecuencia fundamentalmente de una reducción de dicha cuantía por menores primas y provisiones y un incremento del margen de solvencia por mayores fondos propios, lo que nos permite garantizar los compromisos adquiridos con nuestros asegurados. El Grupo ha obtenido, una vez aplicados criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos de 111,9 millones de euros, un 7,9% superior al de 2014, siendo el resultado operativo atribuible antes de impuestos de 104,2 millones de euros.

## CRECIMIENTO ESTABLE

Durante el ejercicio 2015, el mercado asegurador español ha experimentado, tal y como ha ocurrido en el resto de sectores de la economía, una notable recuperación, logrando consolidar una tendencia de crecimiento estable.

La facturación en primas ha crecido un 2,1% respecto al ejercicio de 2014, destacando, por un lado, el importante incremento del 2,4% en los ingresos por primas del Negocio de No Vida, y por otro, el cambio

de tendencia en los ingresos por primas de Vida, con un notable incremento en las primas de Riesgo.

Asimismo, el sector ha logrado alcanzar en 2015 un ahorro de 167.594 millones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 0,8%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones aumentaron en 2015 el 3,98%, siendo los Planes de Pensiones del Sistema Individual los de mayor crecimiento.

En 2015 Caser ha seguido gestionando de manera relevante sus recursos, así como sus principales

EN 2015, CASER  
CONSOLIDA  
LA TENDENCIA  
DE CRECIMIENTO  
ESTABLE Y  
SOSTENIDO

> activos, manteniéndose como Grupo asegurador rentable, competitivo y eficiente.

De cara al 2016, el sector asegurador se enfrenta a dos importantes cambios legislativos. Por un lado, el nuevo Baremo de Autos, que aumentará las indemnizaciones para las víctimas de accidentes y provocará subidas tarifarias sectoriales generalizadas; y, por otro lado, la entrada en vigor de Solvencia II, que brinda nuevas exigencias en cuanto al cálculo de las necesidades de capital de las entidades.

Las previsiones de crecimiento para el sector en 2016 apuntan a una mejora de la situación, con crecimientos en primas No Vida cercanos al 3,5%, aunque en el caso de las de Vida seguirán siendo débiles, fruto del contexto actual de bajos tipos de interés.

Basado en lo anterior, y en línea con su Plan Estratégico 2015-2019, Caser se ha marcado objetivos ambiciosos para 2016. Así, apuesta por el crecimiento del volumen de negocio por encima del sector tanto en Vida como en No Vida; una mejora de la eficiencia absorbiendo las necesarias inversiones derivadas del Plan Estratégico; estabilidad en el ratio combinado de No Vida, manteniendo la rentabilidad sobre primas; y todo ello, materializado en un incremento del resultado, incluso por encima del marcado en el Plan Estratégico.

ACCIONES RELEVANTES

POR ÁREAS

Control Técnico Vida y Pensiones

A lo largo del año 2015, Control Técnico de Vida y Pensiones ha seguido mejorando las herramientas necesarias, según la nueva normativa de Solvencia II. En el proyecto de definición y creación de un almacén de datos específico para solvencia — *Datamart* de solvencia— ha colaborado con la Dirección de Control y Gestión de Riesgos y la Dirección de Sistemas Comunes.



167.594

MILLONES DE € DE AHORRO ES LO QUE HA LOGRADO ALCANZAR EL SECTOR EN 2015, LO QUE SUPONE UN CRECIMIENTO INTERANUAL DEL 0,8%

Por otra parte, y siguiendo con la adaptación de la estructura de Gobierno Corporativo iniciada el año anterior y necesaria para la evolución de la Función Actuarial, se ha completado el traspaso de ciertas funciones a la nueva Dirección Técnica de Vida. En línea con eso, ha cambiado su nombre por el de Dirección Actuarial y de Análisis Presupuestario de Vida y Pensiones, y ha asumido el cargo de la redacción de los procedimientos necesarios para el desarrollo de las tareas que la nueva estructura organizativa requiere.

Control Técnico No Vida

Junto con las labores de control y seguimiento habituales que ya se venían realizando para el Grupo tanto para Solvencia I como Solvencia II, en este ejercicio, Control Técnico No Vida ha desarrollado nuevas tareas:

- Elaboración del documento de procedimiento de cálculo y revisión de provisiones técnicas (Solvencia I y Solvencia II). Informe actuarial sobre la fiabilidad y adecuación de las provisiones técnicas
- Calculo del *Best Estimate* de la provisión para gastos internos de liquidación de siniestros
- Mejoras en el cálculo del *Best Estimate* de determinados productos (garantía mecánica, agrarios) y aplicación de diferentes métodos que permiten analizar su idoneidad
- Realización de tareas de *back testing* en las provisiones de Solvencia II, garantizando la suficiencia de las provisiones técnicas
- Actualización de anexos a notas técnicas
- Mejoras en los procedimientos de control técnico focalizadas en los gastos de adquisición de los productos y su activación, así como en los cálculos y contabilización de las participaciones en beneficios de determinadas pólizas



PLAN ESTRATÉGICO 2015-2019

El sector asegurador en su conjunto se encuentra bajo la incertidumbre del prolongado escenario de bajos tipos de interés. Por el contrario, el sistema financiero parece haberse estabilizado, el consumo privado se recupera y las previsiones de crecimiento del PIB son cercanas al 3%. Este panorama augura un crecimiento de la actividad aseguradora y no tanto para el ahorro, así como para los rendimientos de las inversiones.

La adaptación no sólo a este entorno económico, sino también a los cambiantes hábitos de consumo, marcan en general la

actividad del sector y son igualmente importantes para el diseño del Plan Estratégico 2015-2019. Aspectos como la digitalización, la política de precios, la omnicanalidad, la innovación tecnológica o el Big Data, entre otros, permitirán a la Compañía alcanzar los objetivos, que aparecen claramente definidos en la hoja de ruta: crecer por encima del sector, alcanzar niveles de rentabilidad compatibles con el crecimiento deseado, mejorar la eficiencia y lograr un nivel adecuado a la normativa que recientemente ha entrado en vigor, Solvencia II.

CASER CONSOLIDA  
LOS PLANES DE  
ACCIÓN EN MARCHA,  
ENFOCADOS A OBTENER  
LA MÁXIMA EFICACIA  
EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS  
Y DE GESTIÓN



> ➤ Optimización del Sistema de Información de gestión de siniestros, aportando indicadores que facilitan y agilizan la extracción de información, además de sumar fiabilidad a los documentos de análisis

Control de Gestión

En Control de Gestión, complementario a las herramientas de seguimiento presupuestario y elaboración de cuenta de resultados, se ha desarrollado un nuevo Cuadro de Mando donde se muestra la evolución de los principales indicadores de negocio con respecto al universo de pólizas y al de prestaciones. Se analizan indicadores tales como: Pólizas en Vigor, Crecimiento Neto de Cartera, Ratios de Anulaciones, Pólizas Nueva Producción, Primas Medias, Frecuencia de Siniestros, Costes Medios, Ratio de Prestaciones/Primas o Ratios de Velocidades de Terminación. Todo ello, con un nivel de granularidad que permite conocer la

evolución mensual de cada uno de los puntos de venta o acuerdos de distribución por producto.

Por parte de nuestros equipos, una vez formados en una de las herramientas de *Business Intelligence* en la que se recoge la información de gestión, se ha modificado el diseño para la visualización del seguimiento presupuestario y cuenta de resultados, adaptándolo a los criterios de mejores prácticas de mercado.

Por otro lado, también se ha avanzado en la mejora de la calidad de la información, su trazabilidad y, por tanto, en el control de la información de gestión y contable.

Adicionalmente a sus funciones, Control de Gestión ha participado activamente en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019, coordinando a todas las áreas del Grupo en la elaboración del mismo, preparando los documentos definitivos y construyendo el Cuadro de Mando de Seguimiento.

Administración

A lo largo del ejercicio 2015, en Caser se han ido desarrollando diversas acciones para consolidar los planes de acción en marcha, con objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia de los procesos administrativos y de gestión, entre los que destacan:

➤ Ante el reto de Solvencia II, importante presencia y aportación de Administración en la consecución de este objetivo, especialmente en la parte correspondiente al módulo de Inversiones Financieras y al balance económico. Adicionalmente, ha liderado las proyecciones financieras relacionadas con el Balance contable y económico en la elaboración del Plan Estratégico 2015-2019

➤ En la herramienta para el Control del Gasto SAF se han incorporado los Presupuestos de Cuentas, quedando completado el proceso

|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |



de adjudicación y validación de Propuestas de Gasto/Inversión, Aprobación de Facturas y Gastos de Empleados. De esta manera, se gestiona y controla este proceso bajo tres pilares esenciales: la Pirámide de Decisión, el Manual del Control del Gasto y el Presupuesto

➤ Todo lo anterior ha permitido desarrollar diversos Informes de Gestión y de Seguridad de la misma (roles de usuarios, auditoría, etc.), a la que tiene acceso la inmensa mayoría de empleados

➤ Obtención de un alto grado de transformación de los procesos de gestión de recibos a entornos web, en línea con el Plan Estratégico establecido para la Red de Agentes y Corredores, así como la Transformación Digital de tareas propias del aplicativo de gestión de recibos (tareas de *Outlook* por SGO y posterior automatismo de movimientos)

➤ Incorporación a los procesos contables y administrativos corporativos, de la operativa y gestión de clínicas dentales (GESCLIMESA)

➤ Reindustrialización de diversos procesos fiscales dentro de un Plan de Transformación Digital de la actual herramienta de la gestión de impuestos del grupo (gestión de embargos, digitalización documentos, servicio consulta de datos declarados por NIF, unificación de repositorios de modelos generados, etc.)

➤ Puesta en marcha de las bases para el desarrollo digital de las principales operativas de Administración, entre las que resalta la obligatoriedad para 2017 de transmitir telemáticamente, prácticamente en el día, a la Agencia Tributaria las operaciones o transacciones de IVA que se registren (Libros de IVA)

➤ Como en años anteriores, es importante resaltar los buenos ratios de gestión del pendiente de cobro sobre primas emitidas, que se sitúan en el entorno del 4%



6.600

MILLONES DE  
EUROS FUE LA  
CARTERA DE  
INVERSIONES  
DEL GRUPO EN  
EL AÑO 2015

Inversiones

Gracias a una política monetaria expansiva en la zona euro, España ha conseguido mejorar sus condiciones financieras, situándose los tipos de la deuda a 10 años en mínimos históricos a finales del año 2015. La valoración de la cartera de inversiones del Grupo Caser, a 31 de diciembre, experimentó una gran mejora respecto a la presentada en el ejercicio 2014.

En este sentido, es importante destacar el peso que en la cartera de inversiones del Grupo— ascendía a más de 6.600 millones euros—tiene la deuda pública española, que hace que el incremento en precios de la misma se traduzca en un aumento muy importante de las plusvalías ➤



  
**+62,4%**  
HA SIDO EL INCREMENTO  
DE LAS PLUSVALÍAS LATENTES  
EN EL AÑO 2015

> latentes de Caser. Así, dicho incremento ha sido del 62.4% de la misma, frente al 48.9% del 2014.

Si a todo esto le sumamos la mínima exposición de la Compañía en los sectores de Renta variable y Fondos de Inversión de Renta Variable, la cartera de Caser se vuelve muy conservadora y rentable en el largo plazo.

Actualmente, la duración de la cartera de Vida se sitúa en 7.16 años con una TIR media del 4.19% y la de No vida-RRPP en 2.63 años con una TIR

media del 3.60%. Por su parte, el *rating* medio de la cartera de Inversiones está en BBB, mismo nivel que el presentado al cierre del ejercicio 2014.

Para el año 2016, Caser se enfrenta a dos grandes retos: los bajos tipos de interés que se ofrecen en el mercado y la entrada de la nueva normativa de Solvencia II. Esta nueva normativa, con evidentes paralelismos con la regulación implantada en el sector bancario a través de Basilea, tiene como objetivo principal mejorar el nivel de capitalización de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y, de este modo, garantizar la protección de asegurados, tomadores y beneficiarios.

Es precisamente en estos entornos de bajos tipos de interés y la entrada en vigor de Solvencia II, donde cobra especial importancia la larga duración de la cartera de bonos y el alto peso de la deuda pública en la cartera. Lo primero, porque permite a Caser cumplir tranquilamente con los tipos garantizados a sus clientes durante los próximos años, y, lo segundo, por el excelente tratamiento que se da en Solvencia II a la inversión en deuda pública europea que, unido a la baja exposición en activos de renta variable, otorga a la Compañía una ventaja de cara al nuevo marco regulatorio.

### Reaseguro

Este área tiene una importante presencia en el proyecto de Solvencia II, ya que participa de manera muy activa en los cálculos de los *best estimate* netos, así como en el cálculo del complicado riesgo catastrófico.

A lo largo de 2015, se ha trabajado siguiendo las especificaciones recogidas en la Política de Reaseguro de la entidad. Como viene siendo habitual, se ha hecho un seguimiento muy especial de la fortaleza financiera de los reaseguradores incluidos en el panel de la Entidad, prestando especial atención a los movimientos de fusiones y adquisiciones que se han producido durante este periodo.

|   |                                  |                                    |  |  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| <b>01</b> Carta del Presidente                    | <b>04</b> Comité de Dirección    | <b>08</b> Negocios de Distribución | <b>12 Finanzas y Tecnología</b>        | <b>16</b> Informe de Buen Gobierno         |
| <b>02</b> Informe Director General                | <b>05</b> Estructura del Grupo   | <b>09</b> Vida y Pensiones         | <b>13</b> Secretaría General           | <b>17</b> Fundación Caser                  |
| <b>03</b> Accionistas y Consejo de Administración | <b>06</b> Principales Hitos 2014 | <b>10</b> Seguros Generales        | <b>14</b> Diversificación              | <b>18</b> Oficinas                         |
|   | <b>07</b> El Grupo en Cifras     | <b>11</b> Clientes                 | <b>15</b> Gestión y Control de Riesgos | <b>19</b> Resumen del Balance de Situación |

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El año 2015 ha sido especialmente efectivo en los Sistemas de Información de la Compañía, de acuerdo a los compromisos de evolución alineados con la estrategia del Grupo prevista para el año.

Durante el primer semestre del 2015 se diseñó un nuevo Plan Director de las Tecnologías de la Información. Este Plan, toma como referencia tres ejes definidos en la Compañía para los siguientes

años: el Plan Estratégico, el Plan de Digitalización y las tendencias actuales sobre tecnología, estudiadas con la participación de empresas integradoras y de consultoría en sistemas de información.

El Plan Director incluye el desarrollo informático de los objetivos funcionales del resto de áreas de la Compañía, las transformaciones más significativas de los sistemas de información actuales, así como la inclusión de nuevas reglas de gobierno y de relación entre los participantes en el desarrollo

EN 2015 SE  
DISEÑÓ UN  
NUEVO PLAN  
DIRECTOR DE LAS  
TECNOLOGÍAS DE  
LA INFORMACIÓN



### Manuel Blanco

DIRECTOR DE SISTEMAS  
DE LA INFORMACIÓN

#### ¿Qué supone para Caser el nuevo Plan Director de las Tecnologías de la Información?

Es un movimiento estratégico muy importante para todo el Grupo. El Plan Director incluye el desarrollo informático de los objetivos funcionales del resto de áreas de la Compañía, las transformaciones más significativas de los sistemas de información actuales, así como la inclusión de nuevas reglas de gobierno y de relación entre los participantes en el desarrollo de los Sistemas de Información, incluyendo a proveedores, tecnologías, entidades externas, normativas de calidad y seguridad, etc. La importancia de dicho plan es tal que para el 2016 se prevé una actividad informática incluso superior a la del 2015. Para posibilitar su consecución, se ha habilitado un significativo incremento sobre el presupuesto durante los próximos cinco años, que permitirá desarrollar las necesidades previstas en el Plan de Digitalización de la Compañía y el Plan Estratégico.

#### ¿Qué perspectivas se esperan para 2016?

En el 2016 se definirán las piezas fundamentales de arquitectura, organizativas y de transformación de las

TIC, que serán desarrolladas durante los siguientes cuatro años. Además, se realizarán diferentes proyectos que permitirán analizar las tecnologías emergentes — *Big Data*, analítica en tiempo real, Internet de las cosas, etc. — para convertirse en una realidad y base de los proyectos en los próximos años. Todo ello situará a Caser como compañía puntera en la aplicación de las tecnologías de la información en el sector asegurador al finalizar el periodo comprometido en el Plan Estratégico.

#### ¿A qué actividades se ha dedicado un mayor número de recursos de Tecnología en 2015?

De entre todas las actividades que han requerido desarrollo tecnológico, adquiere especial relevancia la continuidad del proyecto de desarrollo del Portal del Mediador, que incluye las operativas y funciones necesarias para la gestión completa de la actividad preventiva, venta y seguimiento de la actividad de los Agentes y Corredores de Caser. Las tecnologías usadas permiten al Agente realizar en dispositivos fijos o móviles la gestión de su actividad, disponiendo, además, de la posibilidad de la firma digital de los contratos de seguros con el cliente sobre la tableta digital, en el momento de la venta.

## INCUBADORA DIGITAL

Con el objetivo de promover la transformación digital de la Compañía, Caser lanzó en noviembre el proyecto *Incubadora Digital*. Esta iniciativa de Caser consiste en un concurso dirigido a aquellos emprendedores y *startups* con potencial para desarrollar proyectos relacionados con las áreas de actuación de las entidades que integran el Grupo – seguros, residencias para personas mayores, hospitales y servicios– que utilicen tecnologías digitales de última generación como base para su desarrollo o ejecución. El objetivo principal debe ser favorecer el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio para el Grupo Caser y empujar la transformación digital de la compañía, uno de los principales objetivos del Plan Estratégico 2015-2019.

Los proyectos seleccionados tendrán a su disposición durante tres meses un espacio de trabajo en las oficinas centrales de Caser en Madrid, donde además serán guiados y asesorados en materia de gestión de proyectos y gerencia de negocio. Por último, un jurado evaluará los proyectos finalizados y otorgará un primer premio de 20.000€ y cuatro accésits de 10.000€ cada uno.



> de los Sistemas de Información, incluyendo a proveedores, tecnologías, entidades externas, normativas de calidad y seguridad, etc.

Además, el equipo humano asociado a las tecnologías ha desarrollado una parte de su actividad, centrándose en la idea y definición de los sistemas informáticos, tecnologías de futuro y actividades que giran en torno a la innovación de los procesos de seguros.

También, las nuevas tecnologías como *Big Data*, analítica en tiempo real, Internet de las cosas, entornos *Cloud*, etc., se han incluido como parte del estudio y debate realizado en el 2015, con

el objetivo de configurar lo que deberán ser las tecnologías de futuro a desarrollar e incorporar durante el periodo del siguiente Plan Estratégico de la Compañía, para los años 2015–2019.

Más de 100 han sido el número de proyectos informáticos en los que se ha trabajado en el 2015, un 40% más que en el año anterior, con especial foco en áreas relacionadas con los servicios para clientes, los sistemas de comercialización y el desarrollo técnico de productos de No Vida. Tareas relacionadas con aspectos de normativa legal y riesgos, principalmente la adaptación a la normativa Solvencia II, han tenido también un impacto



+100

HAN SIDO EL NÚMERO DE PROYECTOS INFORMÁTICOS EN LOS QUE SE HA TRABAJADO EN 2015

importante en el día a día de los técnicos informáticos de la Compañía.

Los Sistemas han soportado cargas de trabajo bastante superiores en procesos automatizados, como consecuencia de la digitalización de operativas comunes de la Compañía. En cifras, ha habido más de 20.000 procesos diarios planificados y se han digitalizado más de ocho millones de documentos que posteriormente pueden ser accedidos desde los diferentes sistemas. Los sistemas de gestión orientados a la actividad comercial a través de Internet, sostienen más de medio millón de sesiones de usuario mensuales, con un volumen de procesos cercano al millón.

Para mejorar la integración entre las diferentes sedes del Grupo y la comunicación con proveedores y clientes, en 2015 se ha realizado un importante avance en la red de comunicaciones. Se realizó un concurso en el que participaron las empresas punteras del sector de las telecomunicaciones y que ha permitido incorporar tecnologías de última generación, configurando enlaces de fibra en la mayoría de las oficinas con enlaces móviles 4G en modo *backup*, duplicando— como mínimo— el ancho de banda en todas ellas, e incrementando el ancho de banda de acceso a los *sites* de la Compañía por Internet.

Adicionalmente, se ha habilitado una zona *Wifi* en las oficinas principales de Caser, de forma que clientes, colaboradores y agentes puedan acceder a Internet de forma ágil y rápida, aportando un valor añadido a la visita.

También, durante 2015, se ha realizado la integración de las antiguas Compañías, Penedés Vida y Pensiones y Sa Nostra Vida y Pensiones, en los sistemas corporativos del Grupo, obteniéndose, además, la unificación de los procesos de gestión y seguimiento de la nueva Compañía, acorde a los sistemas e infraestructuras de Caser, sin pérdida del servicio local ofrecido.

En el año 2016 se desarrollará una nueva Web única que unificará las de las compañías fusionadas. Con la incorporación de los clientes a los sistemas unificados de gestión del Grupo, se les ofrecerá funcionalidades de autoservicio en Internet, así como un nuevo canal de comunicación y transacción con la Compañía.

En un mundo en el cual la digitalización avanza para todos los intervinientes, con el objetivo de facilitar la integración de los datos de Caser dentro del los propios sistemas de gestión de las Corredurías, la Compañía ha desarrollado los interfaces correspondientes a las dos últimas >

> fases de los estándares EIAC, en sus Fases III (Prestaciones) y IV (Recibos), promovidos por UNESPA, para el intercambio de información B2B entre los sistemas informáticos de la Compañía y los propios sistemas informáticos de los Agentes y Corredores.

También, dirigido a los clientes de entidades financieras, se ha incorporado la posibilidad de firmar electrónicamente en las sucursales bancarias los contratos de seguro realizados en la oficina. Para los clientes de seguros mediados por la Banca, también se han incrementado los desarrollos de nuevas funcionalidades de seguros en la banca electrónica de las entidades financieras.

Dirigidas a los clientes de la Compañía, cada vez más interactivos y digitales, se ha desarrollado una nueva versión de la APP de Caser, con diferentes mejoras en la velocidad de respuesta, alarmas, sistemas de localización de oficinas, centros de salud, talleres, etc. Además, Caser se ha incorporado a la APP que permite la comunicación normalizada de siniestros de autos desarrollada porTirea para el sector asegurador.

Si en vez de utilizar un dispositivo de telefonía móvil, el cliente prefiere tener una interacción con la Compañía a través de Internet utilizando un ordenador, se ha incrementado la información disponible con nueva información de póliza, capacidad de apertura de siniestros e interacción con la compañía a través de correo electrónico. Estas nuevas funcionalidades se han integrado en los procesos *end to end* de la Compañía como si fuese una gestión telefónica más, con niveles de seguimiento y calidad, dando pasos decididos hacia el concepto de Omnicanalidad.

En este contexto, también se han desarrollado productos especiales dirigidos a este público internauta, con características de navegación e interacción modernas como son los productos Hogar Online, Hogar Go y el producto de Vida Starbien.



## EN 2015 ESTRENÓ NUEVA VERSIÓN DE LA APLICACIÓN, DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COMPAÑÍA, CADA VEZ MÁS DIGITALES E INTERACTIVOS

Por último, algunos de los hitos más significativos, entre los desarrollos para dar servicio a las compañías no aseguradoras del Grupo, han sido: la integración de la gestión de la compañía GESCLIMESA para las clínicas de salud dental en los sistemas de Caser; la apertura de nuevos centros con toda la gestión informatizada; la sustitución del software de gestión hospitalaria para los centros de Don Benito y Zafra; el desarrollo de una nueva Web para la Clínica Parque de Tenerife; la incorporación del sistema de Gestión de Proveedores en Caser Asistencia; y el desarrollo de la aplicación necesaria para dar servicio de *Facilities Management* a los clientes de Caser.

### Organización y Oficina de Proyectos

Las acciones más relevantes en el ejercicio 2015 se enmarcan dentro de dos actividades claramente diferenciadas. Por un lado, encontramos las orientadas a la mejora de los



procesos y optimización del modelo operativo de la Compañía, y, por otro, las relacionadas con la implantación de metodología AGILE y la coordinación y configuración del Plan Director de Proyectos TIC que, para los próximos años, se encargará de las iniciativas planteadas tanto por el nuevo Plan Estratégico como por el proyecto de transformación digital.

Asimismo, Organización ha seguido impulsando la implantación de las mejoras del modelo operativo, focalizadas en la mejora de procesos basada en metodología LEAN y en el diseño del Cuadro de Mando de Indicadores operacionales de la Compañía.

En la línea de trabajo de los Proyectos de mejora LEAN, ha continuado el desarrollo e implantación de las iniciativas de los Procesos de Emisión y Prestaciones de Autos, y se han desarrollado nuevos proyectos de mejora en Vida Colectivos y anulaciones de Hogar. Los objetivos se centran

en mejorar la percepción por parte del Cliente y Mediador (tiempo del proceso) y optimizar la eficiencia en tiempo de trabajo, ahorro de gastos e incremento de venta.

Además de los objetivos cuantificables, la aplicación de la metodología LEAN está generando beneficios adicionales, como el traspaso de buenas prácticas a otros productos, mejoras en la percepción de calidad de servicio y reducción de riesgos en los procesos.

A lo largo de este año 2015, se han dado importantes pasos en la incorporación de la metodología AGILE en la forma de abordar los proyectos tecnológicos. Esto está suponiendo un importante cambio y adaptación de los procedimientos de Caser tanto desde el punto de vista organizativo —roles nuevos de *ScrumMaster* y *Product Owner*— como de las actividades a desarrollar, introduciendo la dinámica SCRUM, que implica una mayor cercanía y comunicación entre usuarios y desarrolladores. ●

# 13 SECRETARÍA GENERAL

Fortaleza y talento



- |  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 <b>Secretaría General</b>    | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



**Carlos González Pisón**

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

## ¿Cuáles han sido los principales hitos en este año?

De las distintas iniciativas llevadas a cabo este año, me gustaría destacar dos especialmente. En primer lugar, el novedoso proyecto de Potencial y Talento en el que se identificaron a 102 personas con alto potencial dentro de la Compañía y para los que se han diseñado programas específicos de desarrollo personal que permitirán su promoción y asunción de nuevos puestos y responsabilidades. En segundo lugar, quisiera resaltar la adhesión de Caser a la red de *Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género*. Este es un punto de necesaria mención. Se trata de una iniciativa que promueve la participación e implicación de las empresas en la erradicación de la violencia contra la mujer. Con nuestra incorporación a esta iniciativa de sensibilización, colaboraremos, desde la responsabilidad social de la empresa, en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género tanto entre nuestra plantilla como también respecto a colaboradores y personal externo. Asimismo, estaremos presentes en el desarrollo de iniciativas relacionadas con la información, divulgación

y participación activa en los diferentes ámbitos de la lucha para erradicar esta lacra social.

## ¿Qué medidas en materia de conciliación laboral y familiar se impulsan desde Caser?

El objetivo doble en este ámbito es facilitar la vida de las personas que hacemos la Compañía y permitirles que puedan compatibilizar adecuadamente su vida personal y profesional. En el terreno de la conciliación de la vida laboral y familiar, destaco, por la buena acogida que tienen, las actividades para hijos de empleados en días no lectivos, pero laborables para los padres, con el objetivo de permitirles compaginar su trabajo con los calendarios escolares. También cabe destacar los distintos servicios y facilidades en la Sede, como son los puestos de teletrabajo, autobuses de empresa, la oficina bancaria y cajero automático, la iniciativa *Plazas Rosas* (reserva de plazas en el parking para mujeres en avanzado estado de gestación), los servicios de fisioterapia, lavado de vehículos, y tinte y reparación de calzado, entre muchos otros. Como decía, se trata de simplificar en la medida de lo posible algunas de las actividades cotidianas de nuestros equipos.

## GESTIONANDO TALENTO

El Grupo Caser cerró el ejercicio 2015 con un total de 3.422 personas integrando su plantilla, aproximadamente 200 personas más que en el ejercicio anterior. Las mujeres siguen teniendo una mayor presencia, representando el 54,03% del total, frente al 46% de hombres. En términos generales, el 98% de los empleados de la Aseguradora cuenta con un contrato fijo y una antigüedad media de 12,06 años.

Un año más Caser mantiene su decidida apuesta por la formación, aspecto clave en la gestión del talento, que es, a su vez, uno de los puntos más relevantes del Plan Estratégico en vigor. Consciente de que el apego que las personas sienten por su empresa se ve potenciado por los programas y cursos que reciben de ella, el número total de acciones formativas llevadas a cabo en 2015 por la Compañía fue de 132, con 1.515 personas formadas y 21.477 horas de formación.



# 3.422

PERSONAS INTEGRAN LA PLANTILLA DEL GRUPO CASER, CASI 200 MÁS QUE EN EL EJERCICIO ANTERIOR



## FORMACIÓN

En 2015 se diseñaron programas de formación a Directores, como el caso del *Programa Compromiso*, cuyos contenidos versaron sobre comunicación, liderazgo y gestión de equipos. Asimismo, también se pusieron en marcha proyectos formativos dirigidos a Administrativos como el *Programa Logos*, que contempló formación en habilidades para este colectivo. Por otra parte, se impartió formación a integrantes del negocio asegurador en informática, negociación comercial, habilidades comerciales para agentes, auditoría interna, LOPD, Solvencia II, blanqueo de capitales, idiomas, etc. Igualmente, se continuó con la formación al colectivo de Jóvenes Valores en distintas materias y habilidades, y con el programa de *Coaching* para directivos y mandos intermedios. En concreto, el *Programa de Jóvenes Valores* celebró su 4ª edición con la participación de siete empleados. Se realizaron cursos de formación en habilidades, formaciones técnicas, conferencias con directivos de la Compañía y externas, reuniones con el Comité de Dirección y rotaciones en las distintas áreas de la Aseguradora. Como parte del programa, cada uno de los participantes tuvo la oportunidad de acceder a un proceso de *mentoring* con los miembros del Comité de Dirección para fomentar el intercambio de opiniones y experiencias y guiar al empleado en su desarrollo profesional. En paralelo, se inició el Proyecto Potencial y Talento.



# 132

ACCIONES  
FORMATIVAS SE  
LLEVARON A CABO  
EN 2015 POR  
LA COMPAÑÍA,  
CON 1.515  
PERSONAS  
FORMADAS Y  
21.477 HORAS  
DE FORMACIÓN

> La comunicación interna de los empleados de Caser es también fundamental para la Aseguradora. Por ello, con el objetivo de facilitar el intercambio de ideas y fomentar foros de debate, la Compañía lleva a cabo desayunos de trabajo en los que participan personas de distintas áreas con un miembro del Comité de Dirección. Durante este ejercicio 120 personas acudieron a estos encuentros y, desde su implantación, han asistido más de 3.000, que pudieron conocer, de la mano del Comité de Dirección, las líneas de Negocio bajo su responsabilidad, así como los objetivos, presupuestos y proyectos principales.

Por otro lado, Noticias Breves sigue siendo la herramienta de comunicación más valorada

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 **Secretaría General**  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## MAS DE 3.000 PERSONAS HAN PARTICIPADO EN LOS DESAYUNOS DE TRABAJO DESDE SU IMPLANTACIÓN EN 2014

entre los empleados. Desde su creación en 2002, se han alcanzado los 570 números, que recogen más de medio millar de noticias. Por su parte, a través del soporte ¿Sabías qué?, creada en 2014, se sigue ofreciendo información relevante sobre la actualidad de la Compañía con el objetivo de promover una percepción cercana y actual de los acontecimientos y logros alcanzados.

## PREVENCIÓN Y SALUD

Caser desarrolla asimismo una apuesta firme en el cuidado de sus empleados en el campo de la prevención y la salud. En este sentido, la formación está muy presente y las cifras así lo avalan. Ejemplo de ello son las diversas

acciones formativas llevadas a cabo por el Servicio de Prevención en 2015, con una carga lectiva total de 847 horas y con 234 personas formadas.

Igualmente, durante el ejercicio de referencia cabe señalar el desarrollo de jornadas de concienciación sobre Hábitos Saludables y las sesiones de la Escuela de Espalda, y formaciones específicas en Primeros Auxilios y Extinción de incendios.

Asimismo, las campañas de Salud también ocupan un lugar especial en Caser. Así, en el marco de la periodicidad en la que se desarrollan, durante el mes de abril se lanzó la campaña de Revisiones Médicas en la que participó el 46% de la plantilla; la Campaña de Salud Visual en la Sede de Madrid, en colaboración con Clínicas AVER y Ópticas Roma, a la que acudieron un total de 343 personas; y la Campaña de Vacunación Antigripal, que comenzó en el mes de octubre y de la que participó el 13% de la plantilla.

En esta línea, Caser también apuesta por la promoción del deporte entre sus empleados. Entre las actividades deportivas organizadas en 2015, destaca la participación, por décimo año consecutivo, en la edición de Los Juegos de las Empresas y en el primer Campeonato de España de Pádel de Empresas, promovido por Expansión Madison y la Federación Española de Pádel en el que el Caser se proclamó Subcampeón.

## ACCIÓN SOCIAL

Caser continúa colaborando con el programa *Promotor* de la Fundación Prodis, fiel a su compromiso con el acceso al mercado laboral para personas con discapacidad intelectual. De hecho, actualmente tres personas con



LA FORMACIÓN,  
ASPECTO CLAVE  
EN LA GESTIÓN  
DEL TALENTO,  
ES UNO DE LOS  
PUNTOS MÁS  
RELEVANTES  
DEL PLAN  
ESTRATÉGICO EN  
VIGOR

> capacidad diferenciada procedentes de este programa trabajan en nuestro Grupo.

Igualmente, los técnicos de Recursos Humanos imparten unos módulos formativos del Programa Superior de la Fundación Prodis cuyo objetivo es mejorar la preparación y competencias de estos jóvenes para facilitar su inserción laboral.

De igual manera, el año pasado se celebró el noveno Concierto de Navidad con fines benéficos a favor de la Fundación Prodis, que contó con la actuación del Coro de Niños de la Capilla Real de Madrid.

Por otro lado, Caser asume el coste de la prima de los seguros de accidentes y Responsabilidad Civil de las actividades de ocio y formación organizadas

por las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Desarrollo y Asistencia, Nazaret, Fundación Golfín y el Comedor Social Ventas, así como de los seguros de accidentes de los voluntarios de Banco de Alimentos, Desarrollo y Asistencia y del Comedor Social Ventas.

Asimismo, Caser ha realizado pequeñas reformas en casas de personas beneficiarias de Cáritas con rentas bajas que no pueden sufragar los gastos, todo ello a través de proveedores de la Compañía. Para la Fundación Vía Norte Laguna, Caser instaló un toldo en una zona al aire libre que tienen en la unidad infantil de cuidados paliativos y enfermedades raras del Hospital Centro de Cuidados Laguna.

En abril, Caser firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Seur con motivo de su iniciativa *Tapones para una nueva vida*. Desde entonces, se han entregado a la Fundación un total de 370 kg de tapones, lo que equivale a 185.000 unidades, recogidos en las oficinas de la Compañía.

También en 2015 se realizó la sexta Operación Kilo y la segunda Recogida de Juguetes y Libros, en la que participaron las oficinas de la Aseguradora y doce de las residencias de Caser Residencial. Los 2.183 Kilos, los 1.128 Juguetes y libros recogidos se entregaron al Comedor Social Ventas de Madrid, Asociación Nazaret, Asociación Virgen de la Soledad de Olivenza, Asociación AMIO, Cáritas, Asociación Barhaka, Banco de Alimentos, Cruz Roja y Fundación CEPAIM.

En el terreno deportivo de la acción social, Caser sigue colaborando, por undécimo año consecutivo, con la Fundación Síndrome Down de Madrid, a través de la donación de los trofeos en los torneos de pádel y golf. También la Compañía colaboró con la Fundación Créate en la V Carrera Solidaria Madrid Emprendedores, adquiriendo 100 dorsales y asumiendo el pago de los seguros de los más de 5.000 corredores que participaron.

|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 <b>Secretaría General</b>    | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



-2,4%

FUE EL AHORRO EN EL  
CONSUMO ENERGÉTICO  
DURANTE 2015.  
SE CONSUMIERON  
121.967 KWH MENOS  
QUE EL AÑO ANTERIOR

Por último, lo recaudado a través de donaciones para la compra de billetes de lotería de Navidad se destinó, por primera vez, a los proyectos de investigación, sociales y de distinto tipo que la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) desarrolla para los niños que padecen esta enfermedad.

DESARROLLO SOSTENIBLE

Durante el año 2015, Caser continuó impulsando su política a favor del desarrollo sostenible.

En el campo de la eficiencia energética, durante 2015 se consumieron 121.967 kWh menos que el año anterior, suponiendo un -2,4% del consumo

Medidas tales como ajustar el consumo a los periodos de energía más económicos, parar las máquinas de producción durante los periodos vacacionales de verano y Navidad, así como subir los puntos de consigna de las salas en horarios de poca afluencia, entre otras, han sido necesarios para obtener estos resultados.

Por otra parte, debido al aumento medio de temperaturas a lo largo del año, el consumo de agua en Caser ha sido ligeramente inferior al del ejercicio anterior.

Por último, en 2015, y debido a la desinstalación de varios almacenes en el edificio, se ha generado la cantidad de 7.680 Kg de residuos electrónicos. ➤





> INFORME DEL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO

El Servicio de Defensa del Asegurado de Caser trabaja como motor de mejora continua en la atención al cliente, en el incremento de la transparencia en la información al asegurado y en el aprovechamiento de las reclamaciones para identificar áreas de mejora. Por ello, dicho servicio efectuó recomendaciones concretas a los distintos gestores, de acuerdo a los criterios del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, encaminadas al cumplimiento de la normativa sobre transparencia, protección de la clientela y buenas prácticas aseguradoras.

Las 4.974 reclamaciones recibidas en 2015 son un 5% menos que las del año anterior, que

comparadas con las pólizas vivas al cierre del ejercicio suponen 12,3 reclamaciones por cada 10.000 pólizas, 0,5 menos que en 2014.

La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 4.029, el 81% del total, respondieron a reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre los sistemas de comunicación puestos a disposición de nuestros asegurados para la presentación de reclamaciones, el más utilizado es el correo electrónico, en el 67,6% de los casos, seguido del correo postal, que se emplea en el 22% del total de reclamaciones presentadas.

En la distribución de reclamaciones por tipo de seguro, Multiriesgos concentra el 67,2% de los expedientes.

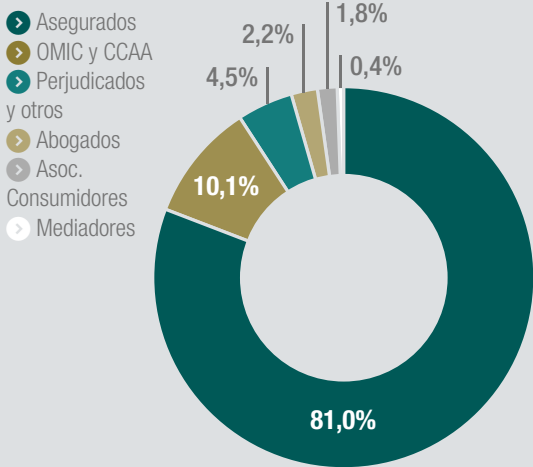
EL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE CASER RECIBIÓ 4.974 RECLAMACIONES, UN 5% MENOS QUE EN EL EJERCICIO ANTERIOR

En sus reclamaciones, los clientes manifiestan su insatisfacción por las actuaciones y decisiones adoptadas por las entidades del Grupo, que el Servicio de Defensa del Asegurado registra y asigna a alguno de los tres “Procesos” en los que se producen dichas reclamaciones, y dentro de ellos a alguno de los “Motivos” identificados al efecto.

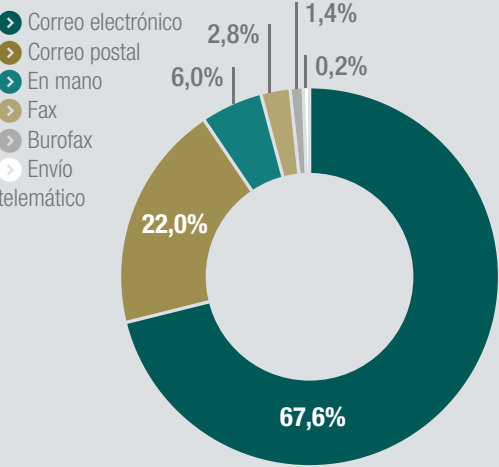
En el proceso de “Prestaciones”, en el que se producen el mayor número de reclamaciones (el 68,3% del total), el “rechazo de la prestación” es el motivo individual más reclamado (en el 33,3% de los casos), y en el proceso de “Suscripción, emisión y gestión de cartera”, el motivo que más se repite es la “petición clientes de anulación de pólizas no atendidas por la Compañía” (con el 15,2%), normalmente por no constar la comunicación del tomador del seguro, o por haber sido realizada fuera de plazo.



PROCEDENCIA



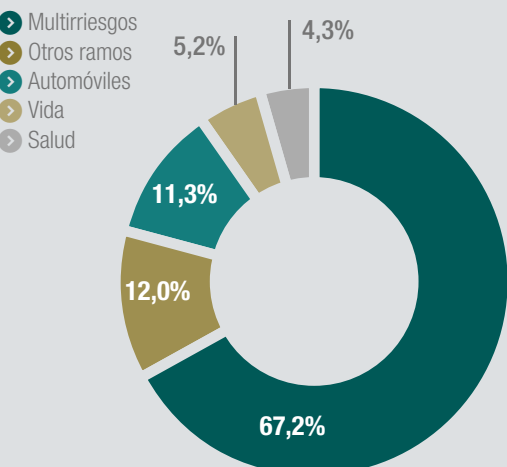
MEDIOS UTILIZADOS



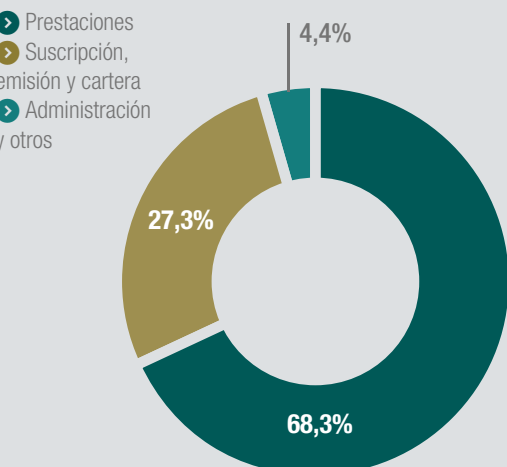
-5%

DISMINUYÓ EL PORCENTAJE DE RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2015. 4.974 EN TOTAL

RAMOS



PROCESOS





> RECLAMACIONES RESUELTAS

Durante 2015, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 4.992 expedientes de reclamación.

La Capacidad de Tramitación resultante, medida por el cociente entre expedientes terminados y expedientes iniciados en el año, fue de 1 y permitió cerrar el ejercicio 2015 con 106 expedientes pendientes de resolución.

De los 4.992 expedientes tramitados en el año, 1.943 finalizaron con una resolución favorable al cliente, estimándose su reclamación totalmente o solo de forma parcial. Estas resoluciones estimadas representan el 38,9% del total, frente al 39,8% del año anterior.

Las reclamaciones desestimadas, esto es favorables a las Compañías, fueron 2.772, el 55,5% del total. Las restantes 277 resoluciones, el 5,6%, concluyeron con remisión al procedimiento pericial y con otros pronunciamientos.

A 31 de diciembre de 2015, las reclamaciones notificadas al Grupo Caser por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 306, frente a las 393 que figuraron en su memoria de 2014, si bien entre estas últimas también se incluían las notificadas en meses posteriores.

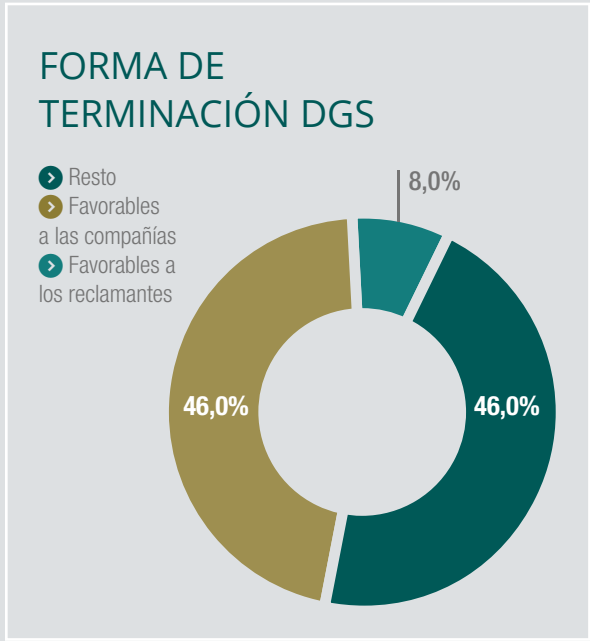
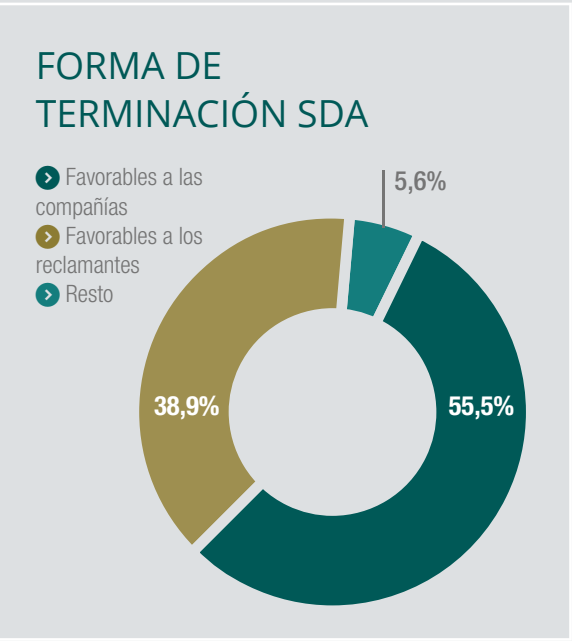
Las reclamaciones presentadas ante dicho Centro Directivo representan índices

relativamente pequeños respecto al número de operaciones del Grupo y al de reclamaciones previas ante el Servicio de Defensa del Asegurado, el 6,2% en este ejercicio, frente al 7,5% del anterior, con lo que se alcanzó el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, el recurso del cliente a instancias externas para resolver sus diferencias.

Como consecuencia de las reclamaciones iniciadas, las resoluciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones ascienden a 261, de las que 120 resultan favorables a las Compañías (el 46% de todas las emitidas), 21 resultan favorables a los reclamantes (el 8%) y las restantes 120 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 46%). ●

LA CAPACIDAD DE TRAMITACIÓN ALCANZÓ UNA CIFRA DE 1 Y PERMITIÓ CERRAR EL EJERCICIO 2015 CON 106 EXPEDIENTES PENDIENTES DE RESOLUCIÓN

| Motivos individuales                                 | Grupos Homogéneos              | 2015  |      | 2014  |      |
|--|--------------------------------|-------|------|-------|------|
|  |                                | nº    | %    | nº    | %    |
| Rechazo de la prestación                             | Prestaciones                   | 1.655 | 33,3 | 1.786 | 34,2 |
| Petición cliente anulación/no renovación póliza      | Suscripción emisión y cartera  | 757   | 15,2 | 632   | 12,1 |
| Retrasos   | Prestaciones                   | 583   | 11,7 | 689   | 13,2 |
| Disconformidad con la indemnización                  | Prestaciones                   | 314   | 6,3  | 382   | 7,3  |
| Disconformidad con la reparación                     | Prestaciones                   | 312   | 6,3  | 319   | 6,1  |
| Petición abono facturas, gastos y servicios          | Prestaciones                   | 298   | 6,0  | 164   | 3,1  |
| Disconformidad con la actuación en el proceso        | Suscripción, Emisión y cartera | 161   | 3,2  | 206   | 3,9  |
| Aumento/subida de prima                              | Suscripción emisión y cartera  | 135   | 2,7  | 248   | 4,7  |
| Disconformidad con la actuación. Otros motivos       | Prestaciones                   | 104   | 2,1  | 95    | 1,8  |
| Devolución de prima                                  | Suscripción, Emisión y cartera | 97    | 2,0  | 143   | 2,7  |
| Anulación a vencimiento por compañía                 | Suscripción, Emisión y cartera | 67    | 1,3  | 66    | 1,3  |
| Alta/modificación de póliza sin autorización cliente | Suscripción, Emisión y cartera | 59    | 1,2  | 67    | 1,3  |
| Disconformidad con actuación Administración          | Administración y otros         | 45    | 0,9  | 43    | 0,8  |
| Resto  |                                | 387   | 7,8  | 388   | 7,4  |
| RECLAMACIONES INICIADAS                              |                                | 4.974 | 100  | 5.228 | 100  |



# 14 DIRECCIÓN DE DIVERSIFICACIÓN

Calidad, profesionalización e innovación



01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## CRECIMIENTO, CALIDAD Y SERVICIO

La Dirección de Diversificación de Caser está especializada en la prestación de servicios tanto a personas como instituciones. En ella se aglutinan las líneas de actividad de Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y venta de servicios de Asistencia en el Hogar y Empresas. Las actuaciones de este área han seguido ganando importancia a lo largo de 2015, hasta alcanzar una facturación de 81 millones de euros, lo que significa un crecimiento del 7% sobre el año anterior.

Durante el ejercicio se diseñó un Plan Estratégico que será la hoja de ruta para los próximos años. Incrementar el peso de los negocios de Diversificación es el fin que persigue esta ambiciosa estrategia, que multiplicará por dos la facturación en cinco años, buscando sinergias con seguros o productos complementarios.

+7%



81

MILLONES DE EUROS EN FACTURACIÓN ALCANZADA A LO LARGO DEL AÑO 2015

## TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa que ofrece atención integral a la dependencia del Grupo Asegurador. La excelencia en la prestación de aquellos servicios que contribuyan a la calidad de vida de las personas dependientes es la base de su especialización.

A lo largo de 2015, la actividad de Tercera Edad alcanzó un profundo desarrollo en sus estrategias y acciones. Así, cerró el ejercicio con una facturación de 49 millones de euros, una cifra que supone un incremento de un 8% respecto al año anterior, superando el crecimiento del mercado, estimado en un 1%.

El número medio de residentes atendidos en los centros de la Compañía superó los 2.000, y la tasa >



**Valentín García**  
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

**Diversificación cerraba 2014 con un balance muy positivo, ¿ha logrado mantener esos buenos resultados también en este ejercicio?**

Así es. Seguimos creciendo. En 2015 se ha alcanzado una facturación de 81 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 7% respecto al ejercicio anterior. Son cifras muy significativas para nosotros, que en cierta forma motivan la elaboración de un Plan Estratégico dirigido a incrementar la entidad de las actividades de Diversificación en el contexto del Grupo.

**Califica el Plan Estratégico de ambicioso, ¿cuáles son los objetivos fijados en el mismo?**

Con la puesta en marcha de este plan se incrementará el peso de los negocios de Diversificación en el Grupo, multiplicando por dos la facturación en cinco años. La búsqueda de sinergias con seguros o productos complementarios resultarán clave. Un crecimiento rentable, ampliación de la cartera de servicios y productos, calidad, profesionalidad e innovación son los pilares sobre los que se va a sustentar este proyecto.



FOTO: ANA MATOS

➤ de ocupación ha conseguido situarse en el 95% las plazas disponibles. Asimismo, cabe destacar que incluso en los momentos más complicados de los últimos años, marcados por una intensa crisis económica, Caser Residencial logró mantener su capacidad de generar empleo. En 2015, la plantilla ha superado las 1.400 personas como consecuencia de la buena evolución de las principales magnitudes económicas.

Los pilares estratégicos que posicionaron a Caser Residencial como uno de los líderes del

sector son la calidad, la profesionalización del equipo humano y la innovación constante.

En lo relativo al cumplimiento del compromiso con la calidad, es importante recalcar la revalidación, en julio de 2015, del más alto y exigente referencial de calidad, el prestigioso EFQM 500.

Por su parte, en lo relativo al campo de la innovación tecnológica, en 2015 se lanzaron diversos proyectos de modernización y mejoras

en el ámbito del software de gestión de los centros y de la gestión operativa.

Por otro lado, uno de los grandes hitos en el ámbito de los servicios a las personas en el domicilio fue la adjudicación del concurso para la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Lorca.

Con el horizonte temporal puesto en 2019, se culminó la elaboración de un nuevo Plan Estratégico en el que se prevé la adquisición de nuevos centros y la potenciación de los servicios domiciliarios. ➤



FOTO: ANA MATOS

> HOSPITALES

El Grupo Hospitalario de Caser ha dado en 2015 un gran paso en su camino hacia la consolidación. Los Hospitales de la Compañía han logrado convertirse en centros de referencia y líderes en crecimiento en aquellos lugares donde están presentes.

En lo relativo a las cifras, esta consolidación se ha materializado en un incremento de actividad y de volumen de negocio del 8%. Este crecimiento ha sido posible, a pesar de la caída de la actividad pública propiciada por el entorno de crisis económica, gracias al fuerte incremento conseguido en la actividad privada en todos los grupos de clientes: aseguradoras de salud, mutuas laborales, o pacientes particulares, entre otros.

Islas Canarias

**Tenerife**  
Hospital Parque se ha consolidado como un centro privado de referencia de Santa Cruz de Tenerife. Con un incremento de actividad y de volumen de negocio del 15%—1,5 millones de euros más de ingresos respecto al

ejercicio anterior—, lideró en 2015 el desarrollo del sector hospitalario privado en la isla.

Estos resultados avalan el esfuerzo del hospital por continuar reforzando su cartera de servicios, invirtiendo en tecnología, apostando por especialistas de prestigio y creando nuevas unidades altamente especializadas y pioneras en la isla.

Entre las incorporaciones de 2015, cabe destacar la inauguración de la primera Unidad de Parálisis Facial de Canarias, la primera unidad privada de Medicina Hiperbárica, la Unidad de Coloproctología, la Unidad de Urodinamia o la de Polo Posterior en Oftalmología, así como la apertura del centro de Odontología y Estética, con el que Parque Tenerife hace una fuerte apuesta por estas especialidades.

Continúa también la apuesta por la tecnología, destacando la adquisición de un potente sistema inteligente de ecocardiografía Philips IE33, con sistema de evaluación avanzado de patologías congénitas, con el que Parque quiere seguir avanzando en medios de diagnóstico, con especial foco en los más pequeños.



**Alejandro Rey**  
DIRECTOR DE HOSPITALES

**Los hospitales de Caser han logrado convertirse en centros de referencia y líderes en crecimiento en sus zonas de influencia, ¿cómo lo han logrado?**  
Ofrecemos la más completa asistencia, aplicamos el enfoque de mejora continua y ponemos siempre al paciente en el centro de la atención. Todo ello se concreta en el refuerzo de la cartera de servicios, la creación de unidades especializadas, la inversión en tecnología, y la apuesta por el talento y los especialistas de prestigio.

**¿Qué novedades se van a introducir en Canarias durante 2016?**  
Entre otras muchas destaca la puesta en marcha de dos nuevos centros en Tenerife: el nuevo edificio de consultas externas Hospital Parque,

que amplía la dotación de locales de consultas, en unas instalaciones más cómodas y luminosas, y que además posibilitará la ampliación de las áreas de hospitalización y cirugía; y, por otro lado, la inauguración del Centro de Especialidades Hospital Parque-Zárate, en Puerto de la Cruz, facilitando el acceso de la población del norte de la isla al cuadro de especialidades. A ello hay que sumar nuevas unidades de especialización y centros satélites.

**¿Y en Extremadura?**  
En Extremadura se inaugurará y comenzará su andadura el nuevo Hospital Parque Vegas Altas. Además, tendrá lugar la apertura de centros que posibilitarán el acercamiento de nuestros servicios a poblaciones de la provincia de Badajoz.



**+8%**  
INCREMENTO DE ACTIVIDAD Y DE VOLUMEN DE NEGOCIO DE HOSPITALES EN 2015

**Fuerteventura**  
Por su parte, el centro mayorero inauguró en 2015 el mayor centro de rehabilitación de la isla y puso en marcha la primera Unidad de Odontología Hospitalaria. Igualmente, continuó incrementando el catálogo de servicios, incorporando nuevas técnicas en un número importante de especialidades, haciendo posible que la población de Fuerteventura no tenga que desplazarse a otras islas para recibir tratamiento.

Extremadura

En Extremadura, se realizaron las obras para convertir Don Benito Salud en Hospital Parque Vegas Altas, centro que comienza su andadura como hospital a comienzos de 2016. Un importante esfuerzo inversor va a permitir al centro privado de referencia de la zona contar con un Bloque Quirúrgico de última generación con 2 quirófanos

nivel A, una Unidad de Recuperación Postquirúrgica de 8 puestos, una Unidad de Hospitalización con 21 camas—en amplias, cómodas y luminosas habitaciones individuales con cama de acompañante—, y una nueva Unidad de Urgencias con 3 boxes.

De esta forma, se destinan a la actividad hospitalaria 4.000 m² con un amplísimo cuadro médico y de especialidades, con el respaldo de un completo Servicio de Diagnóstico por Imagen con TAC, Resonancia, Radiología Convencional, Mamógrafo, Densitómetro, Ecógrafos, y Ortopantomógrafo.

Por su parte, Zafra Salud, que en 2016 se convertirá en Hospital Parque Vía de la Plata, ha conseguido un importante crecimiento de actividad en la actividad privada, procedente en especial de aseguradoras de salud y mutuas laborales, reforzando su liderazgo en la zona.



**Manuel Zapatero**  
DIRECTOR DE CASER ASISTENCIA

**Caser Asistencia ha logrado mantenerse incluso con la importante reestructuración de clientes y segmento efectuada, ¿cómo lo ha conseguido?**

La incorporación de nuevos clientes y el arranque de alguna de las nuevas líneas de negocio han sido clave para afrontar esta situación. En 2015 se han realizado 12.200 servicios dentro de la cartera de clientes y se ha conseguido el objetivo de diversificar la oferta.

**¿Cuál es la apuesta para 2016?**

El principal objetivo para 2016 es el de consolidar las cuatro líneas de negocio ya establecidas como pilar para alcanzar el Plan Estratégico. Para ello se ha elaborado un Plan Comercial específico. Además, Caser Asistencia cuenta con el apoyo y la fortaleza de la Aseguradora: una red de proveedores con cobertura nacional en diferentes gremios, flexibilidad en la adaptación y personalización de los servicios y operativas a las demandas y tendencias del mercado, capacidad de gestión y solvencia, aprovechando la capilaridad de nuestros negocios para la distribución y acercamiento de la oferta de servicios a los clientes.

> CASER ASISTENCIA

2015 fue un año de consolidación para Caser Asistencia, que logró afianzar y ampliar tanto el número de clientes como los productos y servicios ofrecidos, posicionándose como uno de los principales actores en el mercado del mantenimiento de inmuebles de entidades financieras.

De igual manera, se definieron las líneas de negocio que serán asiento para la expansión y el desarrollo de la Compañía. Todo ello



CASER BOX

- **ORIENTACIÓN JURÍDICA FAMILIAR:** Pone a tu disposición un servicio de asistencia jurídica consistente en el asesoramiento, por parte de una plantilla de abogados especializados, sobre todas aquellas cuestiones jurídicas que en tu ámbito particular y familiar se puedan plantear.
- **AYUDA FAMILIAR:** Este servicio pretende facilitar la vida a las familiar, proporcionándote un asesoramiento telefónico con profesionales sobre cuestiones relacionadas con la salud y la asistencia a las personas y poniendo a tu disposición una amplia red de profesionales.
- **SEGURIDAD INFORMÁTICA:** Este servicio te permite proteger tus equipos, información e identidad de las principales amenazas del mundo digital, a la vez que te ayuda en la configuración, mantenimiento y actualización informática de los equipos.



establecido sobre las fortalezas del Grupo y en el saber hacer y la experiencia adquirida en los últimos años.Caser Asistencia se ha mantenido en línea con el ejercicio anterior, alcanzando una facturación de 4,5 millones de euros.

Productos especialistas

Caser Asistencia continuó trabajando sobre las nuevas necesidades de las entidades financieras en el mundo de los inmuebles, promociones, suelos, locales, etc. Y centró sus esfuerzos en la creación de productos que ofrecen solución a las distintas situaciones y necesidades que les surgen a sus clientes en el día a día.

En el último cuatrimestre de 2015, Caser Asistencia estrenó una nueva línea de negocio, *Facility Management*, iniciando la actividad con una compañía referente del sector de la moda. Asimismo, este año comenzó a prestar la ayuda de Servicios a Personas y de Valor Añadido de forma directa al usuario final, además de ofrecerlo como una herramienta de captación y fidelización de clientes de otras corporaciones.

Como novedad, durante 2015 prestó el servicio de Mantenimiento de Calderas y Urgencias a importantes entidades del sector energético, lo que permitió a la Compañía ganar visibilidad ante otras empresas.●

CASER ASISTENCIA  
ESTRENÓ  
NUEVAS LÍNEAS  
DE NEGOCIO  
COMO *FACILITY  
MANAGEMENT* Y EL  
MANTENIMIENTO  
DE CALDERAS

# 15 GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Transformación y desarrollo



01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 Gestión y Control de Riesgos

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## FIN DEL PERIODO TRANSITORIO

En el ejercicio 2015, Caser concluyó un periodo clave en lo relativo a la adaptación al nuevo régimen de Solvencia II. El denominado periodo transitorio 2014-2015, enfocado a la preparación de las aseguradoras para afrontar las exigencias de la legislación comunitaria, finalizó con la plena aplicación de dicha normativa a partir del 1 de Enero de 2016.

Esta nueva regulación ha implicado la introducción de importantes cambios en los métodos y procedimientos de gestión en la Compañía, ahora mucho más orientada a la gestión del capital en base a los riesgos asumidos. Además, aporta un importante aumento en la demanda de información, tanto cuantitativa como cualitativa, a reportar al regulador.

Esta transformación ha supuesto para Caser —y para todo el sector— importantes retos a nivel organizativo y operativo, a los que se ha ido dando respuesta durante este periodo transitorio.

En relación al Sistema de Gobierno, a lo largo del año se han aprobado en el Consejo de Administración hasta 16 políticas que abarcan desde el Gobierno Corporativo hasta la externalización de procesos o la gestión del capital.

Relacionado con ello, se han documentado más de 20 procedimientos que desarrollan detalladamente la puesta en práctica de dichas políticas, cumpliendo de manera óptima con los requerimientos de la nueva normativa. Los inicios de su aplicación se ven materializados en Caser en una progresiva adaptación >



**Julio Blanco Rosa**

DIRECTOR DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

### ¿Qué supone para la Dirección de Control y Gestión de Riesgos la entrada en vigor de Solvencia II?

Tal y como lo calificó la Autoridad Europea de Seguros y Planes de Jubilación, la entrada en vigor de Solvencia II, a partir del 1 de enero de 2016, supone un cambio de paradigma en la cultura de riesgo de las entidades, también para Caser. De esta forma, la nueva normativa nos exige la puesta en marcha de grandes transformaciones en la forma de gestionar la Compañía, tanto a nivel organizativo como operativo, para lograr adaptarnos a este nuevo escenario legislativo.

### ¿Qué medidas clave se han llevado a cabo durante este periodo de transición?

En el ejercicio 2015 hemos trabajado intensamente por adaptarnos a la normativa Solvencia II y, por ello, a lo largo del año son numerosas las medidas adoptadas y políticas desarrolladas. Sin embargo, me gustaría destacar la creación del *Datamart* específico de Solvencia II, desarrollado para hacer frente a las nuevas necesidades regulatorias de información, mucho más exigentes en contenido y tiempos de reporte. Este nuevo *Datamart* permite una mayor automatización en la generación de la información a reportar al supervisor, al tiempo que garantiza su trazabilidad y control. De la misma manera, proporciona una herramienta de simulación de cálculos orientada a facilitar la toma de decisiones en base a los riesgos que, como Grupo, asumamos.

EN 2015 SE HA CREADO EL DATAMART ESPECÍFICO DE SOLVENCIA II, QUE PERMITE UNA MAYOR AUTOMATIZACIÓN EN LA GENERACIÓN DE LA INFORMACIÓN, TRAZABILIDAD Y CONTROL



## SOLVENCIA II

Solvencia II es el resultado de unas negociaciones políticas y legislativas llevadas a cabo entre el Parlamento Europeo, la Comisión Europea y el Consejo Europeo. El texto, constituye una nueva directiva que transforma las normas europeas del Seguro, con el objetivo principal de mejorar el control y medición de los riesgos a los que están expuestas las aseguradoras (Directiva Solvencia II).

La transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva Solvencia II se realiza a través de la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) y se completa con una norma de desarrollo, Real Decreto de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (ROSSEAR).

Es de aplicación directa en este nuevo régimen y sin necesidad de transposición no sólo el Reglamento Delegado (UE) de la Comisión, sino también las normas de ejecución aprobadas por la Comisión Europea (ITS), en parte complementado por las directrices elaboradas por EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación).

➤ de la estructura organizativa en torno a la gestión en base a riesgos.

En cuanto a la parte más operativa, cabe destacar los importantes avances realizados en los sistemas informacionales de cara a su adaptación a las nuevas necesidades regulatorias, mucho más exigentes en contenido y tiempos de reporte que la normativa Solvencia I, vigente hasta 2015.

En este sentido, se ha creado el *Datamart* de Solvencia II, que permite una mayor automatización en la generación de la información, asegurando su trazabilidad y control, y que permitirá, a través de distintas herramientas (simulación, etc.), un análisis más detallado de la evolución de los requerimientos de capital facilitando la integración de los riesgos en la gestión de la Compañía.

Por otra parte, cumpliendo con exigencias del periodo transitorio, en Caser se elaboraron, a lo largo de 2015, distintos informes y plantillas con información de riesgos y solvencia. Concretamente, en junio se remitieron los primeros QRT (*Quantitative Reporting Templates*) con información anual cuantitativa de 2014, junto con el denominado Anexo V que contiene información cualitativa del Grupo.

Asimismo, en el segundo semestre se realizó, por segundo año consecutivo, el ejercicio de evaluación interna de los riesgos y la solvencia del Grupo (FLAOR), que permite evaluar la capacidad de solvencia del Grupo y las entidades aseguradoras que lo componen ante situaciones adversas.

Dicho ejercicio se hizo partiendo de datos de cierre de 2014 y proyectándolos a

01 Carta del Presidente  
02 Informe Director General  
03 Accionistas y Consejo de Administración

04 Comité de Dirección  
05 Estructura del Grupo  
06 Principales Hitos 2014  
07 El Grupo en Cifras

08 Negocios de Distribución  
09 Vida y Pensiones  
10 Seguros Generales  
11 Clientes

12 Finanzas y Tecnología  
13 Secretaría General  
14 Diversificación  
15 **Gestión y Control de Riesgos**

16 Informe de Buen Gobierno  
17 Fundación Caser  
18 Oficinas  
19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## EN 2015, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN HA APROBADO HASTA 15 POLÍTICAS DE RIESGOS DIFERENTES

tres años bajo simulaciones de escenarios extremos. Los resultados y conclusiones, tras ser debidamente aprobados por el Consejo de Administración, fueron comunicados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Toda esta nueva orientación también queda plenamente alineada con el Plan Estratégico del Grupo para el periodo 2015-2019.

## CONTROL DE RIESGOS

Desde el área de Control y Gestión de Riesgos se continúa trabajando para fortalecer el valor de la Gestión de Riesgos y optimizar los procedimientos de Control Interno y Cumplimiento Normativo, que permiten minimizar al máximo los impactos que situaciones hostiles pudieran causar en el buen funcionamiento de la Compañía. ●



# 16 INFORME DE BUEN GOBIERNO

La consolidación y aplicación de mejores prácticas marcan la Gestión Corporativa

- 01 Carta del Presidente

02 Informe Director General

03 Accionistas y Consejo de Administración
- 04 Comité de Dirección

05 Estructura del Grupo

06 Principales Hitos 2014

07 El Grupo en Cifras
- 08 Negocios de Distribución

09 Vida y Pensiones

10 Seguros Generales

11 Clientes
- 12 Finanzas y Tecnología

13 Secretaría General

14 Diversificación

15 Gestión y Control de Riesgos
- 16 Informe de Buen Gobierno

17 Fundación Caser

18 Oficinas

19 Resumen del Balance de Situación

INFORME ANUAL 2015



## GESTIÓN CORPORATIVA

El ejercicio 2015 se ha caracterizado tanto para la Compañía como para el conjunto del sector asegurador español, por la culminación del proceso de adaptación a la Directiva de Solvencia II —transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico por la Ley 20/2015 de 14 de julio de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras y su Reglamento de desarrollo (Real Decreto 1060/2015 de 20 de noviembre)— y a las directrices emanadas de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (EIOPA), iniciado en 2014.

Este nuevo marco regulatorio, que supondrá un cambio de los paradigmas de gestión instaurados hasta la fecha, ha exigido no solo la concentración de esfuerzos necesaria para cumplir el calendario establecido, sino la correlativa labor de difusión y enseñanza en toda la Organización de los nuevos parámetros por los que ha de regirse el sistema de gobierno de la Compañía.

En paralelo, se ha mantenido la actividad habitual de los distintos órganos de dirección y gestión, es decir, el Consejo de Administración, las distintas Comisiones Asesoras del mismo, el Comité de Dirección y los diferentes Comités internos especializados.

Como cada año y sometido a la preceptiva aprobación por parte del Consejo de



➤ Administración, el objeto de este Informe es resumir con la brevedad y precisión necesarias las materias en las que con mayor detenimiento, se ha centrado la citada actividad.

## ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL

A 31 de diciembre de 2015, la composición del accionariado de la Compañía era la siguiente:

| ACCIONISTA  | ACCIONES  | NOMINAL     | % S/TOTAL |
|---|-----------|-------------|-----------|
| COVÉA COOPÉRATIONS                                      | 1.439.518 | 129.556.620 | 20,0018   |
| IBERCAJA BANCO, S.A.                                    | 1.004.069 | 90.366.210  | 13,9513   |
| ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.     | 742.210   | 66.798.900  | 10,3129   |
| LIBERBANK, S.A.   | 711.234   | 64.011.060  | 9,8825    |
| BANCO MARE NOSTRUM, S.A.                                | 685.947   | 61.735.230  | 9,5311    |
| HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.                               | 433.997   | 39.059.730  | 6,0303    |
| CAIXABANK, S.A.   | 394.126   | 35.471.340  | 5,4763    |
| BANKIA, S.A.  | 393.808   | 35.442.720  | 5,4719    |
| INVERGESTIÓN, SOCIEDAD DE INVERSIONES Y GESTIÓN, S.A.U. | 376.403   | 33.876.270  | 5,2300    |
| UNICAJA BANCO, S.A.                                     | 354.758   | 31.928.220  | 4,9293    |
| AHORRO CORPORACIÓN, S.A.                                | 209.370   | 18.843.300  | 2,9092    |
| BANCO DE CASTILLA LA MANCHA, S.A.                       | 168.073   | 15.126.570  | 2,3353    |
| BANCO DE SABADELL, S.A.                                 | 128.754   | 11.587.860  | 1,7890    |
| CECABANK, S.A.  | 111.659   | 10.049.310  | 1,5515    |
| BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.                   | 17.065    | 1.535.850   | 0,2371    |
| GRUPO DE EMPRESAS CAJASUR, S.A.U.                       | 6.823     | 614.070     | 0,0948    |
| COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA                       | 4.107     | 369.630     | 0,0571    |
| CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT                        | 3.734     | 336.060     | 0,0519    |
| WEB GESTIÓN 1, S.A.U.                                   | 1         | 90          | 0,0000    |
| GESNOSTRUM SOCIEDAD GESTORA, S.L.U.                     | 1         | 90          | 0,0000    |
| CASER (ACCIONES PROPIAS)                                | 10.422    | 937.980     | 0,1448    |
| OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS                          | 854       | 76.860      | 0,0119    |
| TOTAL   | 7.196.933 | 647.723.970 | 100       |

## EL EJERCICIO 2015 SE HA CARACTERIZADO POR LA CULMINACIÓN DEL PROCESO DE ADAPTACIÓN A LA DIRECTIVA DE SOLVENCIA II

En el ejercicio pasado ha culminado la segunda fase de la concentración de las acciones de la Compañía, inicialmente suscritas por Maaf Assurances y Le Mans Conseil, en el seno del Grupo Mutual francés Covéa Coopérations, formalmente titular ya del 20% del accionariado. Por su parte, NCG Corporación Industrial, S.L.U. ha incorporado a su denominación social la mención a su matriz, Abanca.

Estos cambios no afectan a la composición del accionariado de la Compañía, que se mantiene inalterado con relación al ejercicio precedente.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo, cuyo número de integrantes y retribución por asistencia a las reuniones no han sido modificados con respecto a 2014, se ha reunido en once ocasiones a lo largo del año.

Desde el Consejo se ha impulsado las líneas básicas del proceso de adaptación a Solvencia II marcadas durante el pasado ejercicio y, al mismo tiempo, se han analizado y aprobado las diferentes políticas directrices del nuevo sistema de gobierno. Asimismo, se aprobaron los Informes de situación de la marcha del proceso, que se elevaron a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones acompañadas de las medidas esenciales para su desarrollo, como la relativa a la renuncia a la cancelación unilateral de los seguros de vida anuales renovables, o la previsión de solicitud de medidas transitorias.

Adicionalmente, otro punto recurrente en los debates del Consejo, fue la valoración de la procedencia de la emisión de obligaciones subordinadas, computables como fondos propios básicos complementarios de nivel 2 y la posterior cuantificación de su importe y condiciones, definitivamente aprobados en la sesión de 16 de diciembre.

|   |                                  |                                    |  |  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|--|--|
| <b>01</b> Carta del Presidente                    | <b>04</b> Comité de Dirección    | <b>08</b> Negocios de Distribución | <b>12</b> Finanzas y Tecnología        | <b>16</b> Informe de Buen Gobierno         |
| <b>02</b> Informe Director General                | <b>05</b> Estructura del Grupo   | <b>09</b> Vida y Pensiones         | <b>13</b> Secretaría General           | <b>17</b> Fundación Caser                  |
| <b>03</b> Accionistas y Consejo de Administración | <b>06</b> Principales Hitos 2014 | <b>10</b> Seguros Generales        | <b>14</b> Diversificación              | <b>18</b> Oficinas                         |
|   | <b>07</b> El Grupo en Cifras     | <b>11</b> Clientes                 | <b>15</b> Gestión y Control de Riesgos | <b>19</b> Resumen del Balance de Situación |



Por otro lado, en el marco de su actuación como máximo órgano rector de la Compañía, desde el Consejo se han establecido y supervisado las condiciones bajo las que se han desarrollado las principales pautas de actuación en materia de distribución de seguros.

Así, han sido objeto de análisis, definición y aprobación, desde operaciones de cesión de cartera hasta la suscripción de nuevos acuerdos de distribución en exclusiva con entidades de crédito accionistas o de reestructuración de anteriores alianzas.

A lo largo del año, este Órgano ha centrado parte de sus trabajos en la ejecución del Plan Estratégico 2015-2019, supervisando

el seguimiento de los trabajos de desarrollo llevados a cabo por el equipo gestor de la Compañía y en su posterior aprobación.

Además de las actividades mencionadas, han de añadirse aquellas otras cuestiones que constituyen el objeto más recurrente de la atención del Consejo, vinculadas, mayoritariamente, al seguimiento pormenorizado de la Entidad: conocimiento de operaciones vinculadas, examen y aprobación de los distintos informes periódicos que han de someterse al regulador, seguimiento de la actividad de las Comisiones Asesoras, o la monitorización de la actuación de los gestores de la entidad y la aprobación del Presupuesto 2016, entre otras.



➤ En cuanto a su composición, se mantiene la naturaleza de consejeros dominicales de todos los integrantes de este Órgano, en el que se encuentra representado el 90% del capital social de la Compañía.

## COMISIONES ASESORAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Comisión de Auditoría y Riesgos

Este Órgano, atendiendo a sus funciones y competencias, se ha reunido hasta en cuatro ocasiones, centrando sus trabajos, entre otros, en dos tipos de materias: con carácter específico, todas aquellas relacionadas con los estados financieros, las cuentas anuales, las labores realizadas por los auditores externos e internos de la Compañía; y, en general, en la supervisión de todos aquellos aspectos relacionados con el correcto desempeño de las obligaciones que en este campo ha de cumplir la Sociedad.

En segundo término, se ha prestado especial atención a las cuestiones más vinculadas a la gestión de los riesgos. En estas áreas, se han verificado los riesgos derivados de la prevención de blanqueo de capitales, la siniestralidad en el ramo de automóviles, el casamiento entre activos y pasivos o la suficiencia de las provisiones constituidas.

Finalmente, la Comisión de Auditoría ha proporcionado al Consejo información fundamentada sobre las exigencias de Solvencia II y la adaptación de la Entidad a esta normativa, analizando con carácter previo el Informe FLAOR, las necesidades de fondos propios, la eventual solicitud de medidas transitorias y la Política de Auditoría Interna.

## LAS COMISIONES ASESORAS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN VELAN SIEMPRE POR EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE LA COMPAÑÍA

### Comisión de Estrategia de Negocio

Durante el pasado año 2015, la Comisión se reunió en cuatro ocasiones para el desarrollo de sus funciones, centrando sus trabajos, entre otros asuntos, en la incidencia del nuevo baremo de daños en el seguro de autos tanto en siniestralidad como en precios; las labores de retención de clientes; la presencia de la Compañía como proveedor prioritario de seguros de los empleados de entidades financieras distribuidoras; o la percepción de la calidad del servicio manifestada a través de las reclamaciones ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Desde otra perspectiva más estructural, la Comisión ha tenido un papel protagonista en el desarrollo del Plan Estratégico 2015-2019, en especial de sus aspectos más vinculados con las áreas de negocio, así como con el establecimiento de las líneas presupuestarias clave en este ámbito.

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Esta Comisión ha celebrado cinco sesiones en las que ha debatido y propuesto al Consejo el marco retributivo general de la Compañía, así como el correspondiente al Director General y a los miembros del Comité de Dirección.





➤ En cuanto a nombramientos, ha emitido su valoración de las candidaturas de determinados puestos clave en el funcionamiento de la Compañía.

Por último, ha dedicado especial atención a las Políticas de Retribución y de Aptitud y Honorabilidad, que van a regir el funcionamiento de la Compañía bajo la nueva normativa regulatoria en estos aspectos.

Comisión de Inversiones

Durante 2015, esta Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones, haciendo especial hincapié en la materia objeto de su responsabilidad en los cálculos del capital de solvencia bajo la nueva

normativa, examinando los distintos escenarios de autoevaluación de riesgos y su coherencia con el test de estrés de EIOPA, así como las estimaciones sobre el grado de cumplimiento de las exigencias de capital.

Igualmente, ha analizado e informado al Consejo sobre las Políticas de Inversiones y de Gestión de Capital.

En relación a otros aspectos vinculados con su actividad, la Comisión ha seguido la marcha de los distintos acuerdos de distribución en exclusiva, supervisado el cumplimiento de los límites de concentración o exposición de inversiones y analizado el impacto de la actual coyuntura económica de bajos tipos de interés.

LA TRANSFORMACIÓN  
DIGITAL FORMA  
PARTE DE LA AGENDA  
DE LA COMPAÑÍA  
PARA GARANTIZAR LA  
PLENA ADAPTACIÓN  
A LAS ÚLTIMAS  
NOVEDADES  
TECNOLÓGICA



DURANTE 2015,  
EL COMITÉ  
DE DIRECCIÓN  
HA CELEBRADO  
17 REUNIONES,  
EN LAS QUE  
ABORDARON  
LOS ASUNTOS  
RELACIONADOS  
CON LA GESTIÓN  
DE LA COMPAÑÍA

COMITÉ DE DIRECCIÓN

La estructura del Comité de Dirección se mantuvo estable durante el pasado ejercicio, llevando a cabo 17 reuniones formales, en las que abordaron todos los asuntos relevantes vinculados a la marcha de la Compañía y del Grupo de entidades de la que es cabecera.

Dado el gran número de cuestiones tratadas, este Informe recoge muy brevemente aquellas de especial relevancia:

- Seguimiento de las magnitudes presupuestarias de los distintos negocios, áreas y sociedades.
- Coordinación de las tareas de elaboración del Plan Estratégico 2015-2019, con especial dedicación a la definición

y asignación de responsables de los objetivos considerados clave.

- Análisis específico de aquellos ramos de negocio más afectados por la situación económica o por cambios legislativos, y adopción de eventuales medidas de ajuste.
- Diseño y ejecución del proyecto de transformación digital que permitirá a la Compañía la plena adaptación a las últimas novedades tecnológicas.
- Dirección y coordinación de las actividades realizadas por las distintas áreas en el marco de la adaptación a la normativa de Solvencia II.
- Confección del presupuesto del ejercicio 2016 y supervisión del cumplimiento de aquellas líneas de actuación emanadas de los Órganos de Administración. ●

# 17 FUNDACIÓN CASER

Promover la salud y el bienestar social



|  |                           |                             |                                 |                                     |
|--|---------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
| 01 Carta del Presidente                    | 04 Comité de Dirección    | 08 Negocios de Distribución | 12 Finanzas y Tecnología        | 16 Informe de Buen Gobierno         |
| 02 Informe Director General                | 05 Estructura del Grupo   | 09 Vida y Pensiones         | 13 Secretaría General           | 17 Fundación Caser                  |
| 03 Accionistas y Consejo de Administración | 06 Principales Hitos 2014 | 10 Seguros Generales        | 14 Diversificación              | 18 Oficinas                         |
|  | 07 El Grupo en Cifras     | 11 Clientes                 | 15 Gestión y Control de Riesgos | 19 Resumen del Balance de Situación |

INFORME ANUAL 2015



Juan Sitges

DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN CASER

## ¿Cómo ha sido 2015 para la Fundación Caser?

Ha sido el año de la consolidación de las nuevas líneas de actividad. Es importante recordar que en 2014 se decidió ampliar las iniciativas que llevamos a cabo para cubrir aspectos muy relevantes; la promoción de la salud y el bienestar social. Nuestros esfuerzos han estado centrados en reforzar estas nuevas líneas y dotarlas de actividades y contenidos significativos. Queremos ser útiles para un mayor número de personas e intentar mejorar la calidad de sus vidas.

## ¿Qué iniciativas destacaría?

La campaña de sensibilización en salud *Corazón Sano*. Creemos firmemente que el conocimiento y la prevención son dos de los pilares de una buena salud. A través de esta propuesta queremos difundir el mensaje de la importancia del cuidado de la salud para prevenir enfermedades cardiovasculares y poder tener una mejor calidad de vida. También

destacaría la publicación *Actas de la Dependencia* y la colaboración con otras instituciones y organizaciones como la Fundación Bertín Osborne y la Universidad Autónoma de Madrid, entre otras. Son proyectos muy bien recibidos.

## ¿Qué valoración hace de los premios Dependencia y Sociedad?

En 2015 celebramos la sexta edición de estos galardones. Año tras año hemos reconocido la labor de aquellos personas e instituciones que dan lo mejor de sí para impulsar la integración y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad. A través de las tres categorías en las que premiamos –Comunicación y Dependencia, Excelencia en Dependencia e I + D en Dependencia–, cubrimos un amplio rango de iniciativas. Nos enorgullece comprobar el interés que despiertan estos premios y los maravillosos proyectos que evaluamos cada año.

## AMPLIANDO HORIZONTES

Fue a finales de 2014 cuando la Fundación Caser decidió ampliar su radio de acción para incluir otro tipo de iniciativas estrechamente relacionadas con las que motivaron su creación, como son la promoción de la salud y el bienestar social. En 2015 la Fundación extendió y consolidó su apuesta por estas nuevas líneas de actuación, que impulsan incidir realmente en la mejora de la vida de las personas.

## Web

Las ventajas de las nuevas tecnologías y la transformación digital también se han aplicado,

con el objetivo de ser más accesibles y llegar a un mayor número de personas, a la Web de la Fundación Caser, que estrenó en 2015 una nueva página web con una gran acogida entre sus usuarios, alcanzando 138.900 visitas anuales. Además de las innovaciones dirigidas a incrementar la accesibilidad, la página incorporó en el ejercicio pasado dos nuevas secciones: una sobre la Promoción de la Autonomía Personal y Salud, y otra al Cuidado del Corazón. Esta renovación de la web ha dado respuesta a la ampliación del radio de acción de la Fundación Caser para incluir iniciativas adicionales, como la promoción de la salud y el bienestar social.

2015 ES EL AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LAS NUEVAS LÍNEAS DE ACTIVIDAD



## Patronato

### \_Presidente

**Amado Franco Lahoz**

Presidente de CASER

### \_Vicepresidentes

**Jesús Medina Ocaña**

Abogado, Inspector de Trabajo

**Ignacio Eyriès García de Vinuesa**

Director General de CASER

### \_Vocales

**Carlos Abad Rico**

Consejero Delegado de Haya Real Estate

**Juan Abarca Cidón**

Director General Grupo HM Hospitales

**Vicente Boceta Álvarez**

Doctor Ingeniero Agrónomo

**Alberto Durán López**

Presidente de Ilunion y Vicepresidente

Ejecutivo Fundación Once

**Felipe Fernández Fernández**

Vocal del Consejo de Administración

de Liberbank

**Soledad Herreros de Tejada y Luca de Tena**

Presidenta de la Fundación Prodis

**Juan E. Irazo Martín**

Catedrático de Economía Aplicada Uned y

Académico número Real Academia de Doctores

**Antonio Jara Andréu**

Presidente de la Fundación Caja Granada.

**Soledad Luca de Tena García-Conde**

Presidenta de la Fundación Colección ABC

**Rosa Mª Marín Torrens**

Jefe de Programas y Actividad Asistencial

de la Escuela Valenciana de Estudios para

la Salud de la Generalitat Valenciana

**Amando de Miguel Rodríguez**

Sociólogo

**Mónica de Oriol de Icaza**

Presidenta Grupo SEGURIBER-UMANO

**Antonio Pulido Gutiérrez**

Presidente de la Fundación Cajasol

**Rafael Puyol Antolín**

Vicepresidente de la Fundación Instituto

de Empresa

**José Manuel Ribera Casado**

Catedrático de Geriátría. Hospital Clínico

San Carlos de Madrid

**Elvira Rodríguez Herrer**

Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado

de Valores (CNMV)

**Francisco Román Riechmann**

Presidente de Vodafone y Presidente de la

Fundación SERES

**Juan Manuel Suárez del Toro**

Ingeniero Industrial

**John de Zulueta Greenebaum**

Socio Director de Point Lobos y Presidente

de la Fundación Exit

**Juan Sitges Breiter\***

Director

**Ignacio Trigo Garrigues\***

Secretario

\*No patrono

## Consejo Redacción Actas

**\_Director.** Emilio Herrera Molina

Pablo Cobo Gálvez

Ángel Expósito Mora

**Antonio Jiménez Lara**

**Amando de Miguel Rodríguez**

**Gregorio Rodríguez Cabrero**

**Julio Sánchez Fierro**

**Juan Sitges Breiter**

**\_Secretaría.** Ana Artacho Larrauri



# 138.900

VISITAS ANUALES A LA NUEVA  
WEB DE FUNDACIÓN CASER

### > Publicaciones

Hasta el año pasado, la revista *Actas* abordaba desde un aspecto técnico y científico temas que afectan a la Dependencia. En 2015, la publicación amplió su temática a la coordinación sociosanitaria y atención integral a la persona. Su difusión se incrementó hasta superar los 1.500 envíos y 4.500 descargas. Especialistas de reconocido prestigio contribuyeron el ejercicio pasado con artículos que se publicaron en los números 13, 14 y 15.

En 2015 también salieron de la imprenta los libros *Vivir en Casa Bien* y *La situación del Servicio de Ayuda a Domicilio* en el ámbito local y perspectivas de futuro. El primero es el fruto de las *II Jornadas Internacionales sobre Atención a la Dependencia* que se celebraron con anterioridad. El texto incluye artículos de los diferentes ponentes que participaron en las jornadas, con el objetivo de plasmar, en una obra, todas las soluciones que se plantearon durante esos días para que las personas en situación de dependencia pudieran permanecer el mayor tiempo posible en sus casas y con la mejor calidad de vida posible. El segundo libro contiene los principales resultados del estudio realizado por la Federación Española de Municipios y Provincias >

> (FEMP), la Fundación Pilares para la Autonomía Personal y la Fundación Caser. Esta investigación da a conocer la problemática y profundiza en la mejora del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de los servicios sociales municipales.

Por otra parte, por segundo año consecutivo se llevó a cabo el estudio *El Coste de la Dependencia en España y su Financiación*. Se trata de un informe que en 2013 fue pionero en esta materia y que ha servido de referencia para otros trabajos realizados *a posteriori* en esta misma línea. El objetivo es profundizar en el coste de la dependencia en España y en la forma en la que se ha venido financiando. alguna de las conclusiones del mismo son que el importe total de la



dependencia en España fue de 7.052 millones de euros en 2014, lo que supone un gasto individual medio por beneficiario de 9.598 euros al año.

Punto de encuentro

En el marco de los ciclos de conferencias que realiza la Fundación Caser, se llevaron a cabo una serie de jornadas de formación a familiares de niños con discapacidad. La finalidad de estos encuentros se centra en la motivación y el apoyo a las personas en situación de dependencia y sus familiares. El propósito es dotarles de las herramientas necesarias para afrontar el día a día y tratar de orientarles a la hora de impulsar el desarrollo del niño desde una perspectiva positiva y beneficiosa para toda la familia.

POR UN CORAZÓN SANO

Con el objetivo de promover la importancia de llevar una vida sana, la Fundación Caser realizó y divulgó un vídeo protagonizado por la modelo Alba Carrillo, el torero Manuel Díaz “el Cordobés”, y los actores Vanesa Romero y Miguel Ángel Muñoz. La campaña se apoya en los intérpretes para difundir el mensaje de la importancia de desarrollar una vida activa para así prevenir las enfermedades cardiovasculares y poder disfrutar de una mejor calidad de vida. Acompañado de una pegadiza melodía, el vídeo afirma que el 80% de las patologías de este tipo son prevenibles siguiendo unas pautas sanas. El documento visual se difundió en redes sociales y en la propia página electrónica de la Fundación, obteniendo más de 5.000 visualizaciones. Asimismo, esta acción se apoyó a través de la creación de una sección en la Web dedicada exclusivamente al cuidado cardiovascular y que cuenta con el aval en la aportación de contenidos de la Fundación Española del Corazón y de la Asociación Menudos Corazones.



De izquierda de derecha, César Antón, Director General del IMSERSO, Amado Franco, Presidente de Caser, el entonces ministro de Sanidad, Alfonso Alonso, Ignacio Eyriès, Director General de Caser y Vicepresidente de la Fundación Caser y Juan Sitges, Director de la Fundación Caser.

En 2015 se realizaron un total de 8 en Barcelona, Valencia, Málaga, Madrid y Sevilla.

Por otra parte, en marzo tuvo lugar en Sevilla el *1er Pedaleo Solidario por la ELA* para apoyar a las familias afectadas por esta enfermedad. Con este evento se ayudó a sensibilizar a la población sobre la existencia de la ELA a través de la participación de 300 personas que se inscribieron y disfrutaron de la actividad de ciclismo *indoor* (*spinning*).

Formación

En el ámbito de la formación, Caser Residencial y Fundación Caser abordaron de manera conjunta el desafío de la educación en el ámbito sociosanitario –de la autonomía personal, promoción de la salud y bienestar social, entre otros– para posibilitar el desarrollo de las personas, fomentar el compromiso



Angels Ponce impartió jornadas para apoyar a familiares en el marco del acuerdo con la Fundación Bertín Osborne.



La Fundación Vianorte-Laguna recibió en premio a la Excelencia por su Unidad de día Pediátrica de Enfermedades Avanzadas.



El premio en la categoría I+D fue para el Instituto De Biomecánica de Valencia por *iStoppFalls* un sistema TIC de uso doméstico para autoevaluar el riesgo de caídas y favorecer la vida independiente de las personas mayores.



El premio Comunicación y Dependencia fue para *Con mis ojos*, un programa de viajes en el que la protagonista, una persona ciega, recorre la geografía española con su perro guía para acercar al espectador lugares, personajes y experiencias inéditas.



330

PROPUESTAS  
PRESENTADAS  
PARA LOS PREMIOS  
DEPENDENCIA Y  
SOCIEDAD 2015 DE  
FUNDACIÓN CASER

## Jurado Premios 2015

### \_Presidente

**Amado Franco.** Presidente de la Fundación Caser

### \_Vicepresidente

**Ignacio Eyriès.** Vicepresidente de la Fundación Caser

### \_Vocales

**Bieito Rubido Ramonde.** Director del diario ABC

**Pilar Rodríguez Rodríguez.** Presidenta de la Fundación PILARES

**César Antón.** Director General del IMSERSO

**Silverio Agea Rodríguez.** Director General de la Asociación Española de Fundaciones

**Marina Villegas Gracia.** Directora General de Investigación Científica y Técnica. Ministerio de Economía y Competitividad

**Juan Sitges Breiter.** Director de la Fundación Caser

### \_Secretaría

**Ana Artacho Larrauri**

> con la comunidad, apostar por la calidad y promover la eficiencia e innovación. Se trata de cursos eminentemente prácticos, impartidos por expertos en la intervención y manejo de las personas mayores y de personas en situación de dependencia. Los cursos, se han dirigido a familiares, así como a cuidadores de personas de la tercera edad, personas en situación de dependencia y profesionales sociosanitarios.

### Sensibilización de la sociedad

La Fundación Caser apostó a lo largo de 2015 por proyectos de temática variada en su afán por involucrar al mayor número de personas, independientemente de su edad o condición.

La Fundación colaboró en el proyecto *Playas Accesibles* que se lleva a cabo en 13 puntos de las costas españolas, destinado a personas con diversidad funcional (mayores o jóvenes con movilidad reducida o situación de discapacidad) haciendo posible que disfruten de actividades al aire libre y baños de mar. 10.500 personas de



## PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD

Los Premios Dependencia y Sociedad celebraron su sexta edición en 2015. El objetivo de estos galardones es alentar y reconocer la labor de aquellas personas y entidades que se esfuerzan cada día por impulsar la integración y mejorar la calidad de vida de las personas dependientes y/o con discapacidad. En el ejercicio pasado, 221 candidatos presentaron un total de 330 propuestas. Tras un ajustado proceso de selección, el Jurado concedió el premio a la Excelencia al Centro Español del Subtitulado y Audiodescripción y a la Unidad de Día Pediátrica de Enfermedades Avanzadas del Hospital Centro de Cuidados Laguna. El galardón de Comunicación recayó en los programas *Con mis ojos* de RTVE y *No solo discapacidad* de El Diario Montañés y CERMI Cantabria. En I+D se destacó la importancia del sistema *StoppFalls* del Instituto de Biomecánica de Valencia y del trabajo titulado *Sistemas de Interacción Cerebral de Ayuda a la Movilidad y a la Comunicación* para Personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) del equipo UMA-BCI, del grupo de Investigación DIANA del Departamento de Tecnología Electrónica de la ETSI de Telecomunicación de la Universidad de Málaga. Por último, se hizo una mención especial al jugador profesional de baloncesto en silla de ruedas Daniel Stix y al Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

12 municipios de País Vasco, Levante y las Islas Canarias (Tenerife y las Palmas de Gran Canaria) se beneficiaron en 2015 de este programa.

La Fundación también participó en la Cabalgata de Reyes en Sevilla con la primera carroza accesible. Gracias a esta iniciativa niños y niñas con discapacidad pudieron disfrutar y participar, como uno más, de una noche mágica. La carroza contaba con una rampa que facilitaba la subida y el acceso de los niños a la misma. Con el objetivo de involucrar a jóvenes universitarios, la Fundación Caser apoyó a estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid para que hicieran voluntariado en residencias. Además de la acción que realizaron, recibieron una formación complementaria específica de voluntariado con personas mayores. Esta acción, que ya se desarrolló el curso anterior, se enmarca en el Programa de Acción Formativa en Voluntariado Universitario, coordinado por la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación de la Universidad Autónoma de Madrid.●



# 19 RESUMEN DEL BALANCE DE SITUACIÓN

## Balance de Situación

MILLONES DE EUROS

| ACTIVO  | 2013    | 2014    | 2015    |
|---|---------|---------|---------|
| Efectivo y otros medios líquidos equivalentes               | 739,0   | 570,2   | 342,5   |
| Activos financieros mantenidos para negociar                | 13,3    | 12,9    | 3,8     |
| Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G | 456,9   | 158,4   | 39,9    |
| Activos financieros disponibles para la venta               | 4.352,1 | 4.640,2 | 4.601,8 |
| Préstamos y partidas a cobrar                               | 1.981,1 | 1.969,5 | 1.738,7 |
| Inversiones mantenidas hasta el vencimiento                 | 0,0     | 0,0     | 0,0     |
| Derivados de cobertura                                      | 0,3     | 0,3     | 2,5     |
| Participación del reaseguro en las provisiones técnicas     | 274,2   | 230,5   | 192,0   |
| Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias           | 298,3   | 294,4   | 286,4   |
| Inmovilizado intangible                                     | 564,5   | 429,3   | 391,1   |
| Participaciones en sociedades puestas en equivalencia       | 0,3     | 0,3     | 0,3     |
| Activos fiscales  | 291,0   | 331,6   | 254,5   |
| Otros activos   | 230,3   | 208,8   | 194,5   |
| Activos mantenidos para venta                               | 128,2   | 0,0     | 0,0     |
| TOTAL ACTIVO  | 9.329,5 | 8.846,3 | 8.047,9 |

| PASIVO Y PATRIMONIO NETO                                | 2013    | 2014    | 2015    |
|---|---------|---------|---------|
| Pasivos financieros mantenidos para negociar            | 14,6    | 16,1    | 15,0    |
| Débitos y partidas a pagar                              | 743,1   | 510,6   | 344,1   |
| Derivados de cobertura                                  | 6,6     | 9,2     | 5,7     |
| Provisiones técnicas                                    | 7.121,4 | 6.359,7 | 5.893,2 |
| Provisiones no técnicas                                 | 87,7    | 101,4   | 124,9   |
| Pasivos fiscales  | 169,0   | 268,0   | 192,0   |
| Resto de pasivos  | 200,0   | 513,8   | 373,1   |
| Pasivos vinculados con activos mantenidos para la venta | 93,6    | 0,0     | 0,0     |
| TOTAL PASIVO  | 8.436,1 | 7.778,8 | 6.948,1 |
| Fondos propios  | 735,4   | 800,0   | 863,4   |
| Ajustes por cambios de valor                            | 20,6    | 171,5   | 176,8   |
| Subvenciones, donaciones y legados recibidos            | 1,3     | 1,2     | 1,2     |
| Socios externos   | 136,1   | 94,7    | 58,4    |
| TOTAL PATRIMONIO NETO                                   | 893,4   | 1.067,5 | 1.099,9 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO                          | 9.329,5 | 8.846,3 | 8.047,9 |

