

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 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



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

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 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



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, Multirriesgos concentra el 67,2% de los expedientes.

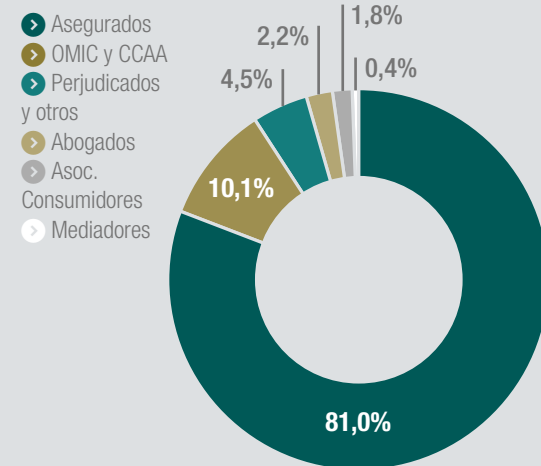
EL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO DE CASER RECIBIÓ 4.974 RECLAMACIONES, UN 5% MENOS QUE EN EL EJERCICIO ANTERIOR

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.

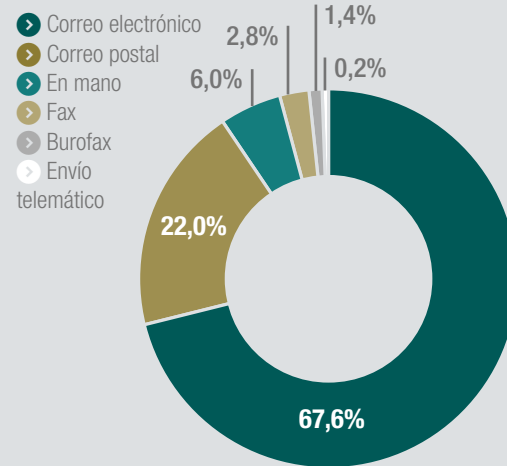
En el proceso de "Prestaciones", en el que se producen el mayor número de reclamaciones (el 68,3% del total), el "rechazo de la prestación" es el motivo individual más reclamado (en el 33,3% de los casos), y en el proceso de "Suscripción, emisión y gestión de cartera", el motivo que más se repite es 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



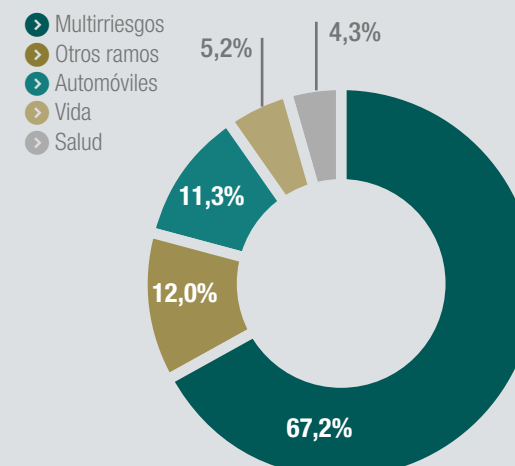
MEDIOS UTILIZADOS



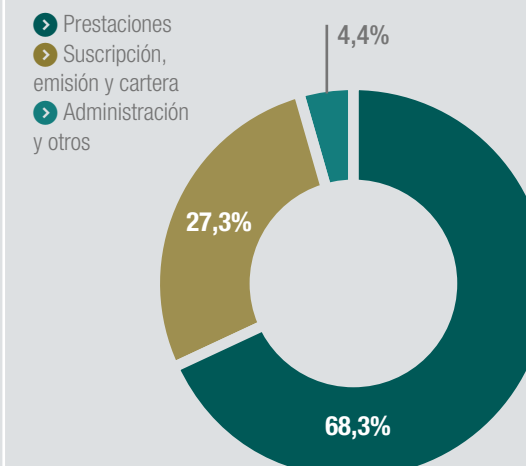
-5%

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.

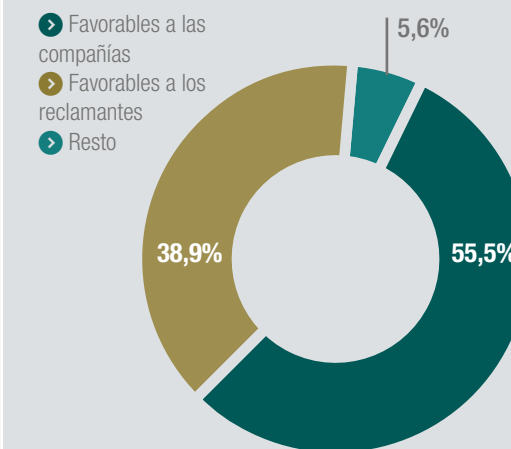
Como consecuencia de las reclamaciones iniciadas, las resoluciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones ascienden a 261, de las que 120 resultan favorables a las Compañías (el 46% de todas las emitidas), 21 resultan favorables a los reclamantes (el 8%) y las restantes 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



FORMA DE TERMINACIÓN SDA



FORMA DE TERMINACIÓN DGS

