

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.



213.000

LLAMADAS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y 120.000 EXPEDIENTES DE ASISTENCIA TRAMITADOS DURANTE 2015

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.



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. >



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

> 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%,



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.



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 Multirisgos 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. ●

