

10.

Seguros Generales



Para la Dirección de Seguros Generales 2020 supuso un impulso a su apuesta por la innovación en productos así como la mejora en los servicios y coberturas proporcionados por el Grupo. Con el objetivo de responder a todas las necesidades de los clientes de Caser, durante todo el ejercicio se trabajó en mejorar la calidad percibida.

AUTOMÓVILES

Durante el ejercicio que nos ocupa se trabajó en la satisfacción y fidelización de los clientes del ramo, se cuidó la calidad del servicio y se afianzó el nivel de retención. Un esfuerzo que obtuvo como resultado el crecimiento del negocio frente al decrecimiento del sector provocado por la pandemia.

El año se caracterizó por la incorporación de nuevos socios en el modelo de pricing, que se comenzó a aplicar con el objetivo de mejorar en la segmentación de precio a los clientes preferentes, y que se convirtió en factor diferenciador con respecto a la oferta del resto del mercado.

De forma paralela, se siguieron aplicando avances a nivel de innovación en los productos ofertados por la Compañía. De este modo, Caser ReMoto evolucionó para ser más práctico e inteligente y dotar de mayor autonomía al dispositivo. Asimismo, durante el año también vio la luz CohexCoche Pro, que incluyó como novedad, la posibilidad de que cualquier persona que trabajase por cuenta propia, con independencia de su compañía aseguradora, pudiese incorporar esta solución a su seguro a terceros.



RAMÓN NADAL
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS
GENERALES

¿Cuáles han sido los pasos más destacados en el área de Seguros Generales?

En un contexto absolutamente complejo por la situación sanitaria, destacaría todos los avances que ha traído la aceleración de desarrollos del seguro de Salud, y han permitido mantener niveles de atención a nuestros asegurados. Multirriesgos cerró el ejercicio con un volumen de primas de 342 millones de euros, lo que se tradujo en un crecimiento de un 3,1% respecto al ejercicio anterior. Empresas consiguió un crecimiento global del Margen de Contribución del 10%, con respecto al ejercicio anterior.

¿Cuáles han sido las innovaciones más relevantes?

Sin duda, este año destacaría la capacidad de evolución de nuestros productos para adaptarnos a las necesidades surgidas durante el contexto actual. Además del Centro Médico Virtual, a disposición de todos los asegurados de Caser durante el confinamiento, o las que se han implementado en cuanto a Prestaciones, hemos puesto en marcha mejoras en Caser ReMoto y CohexCoche Pro, se trabajó en el lanzamiento de diversas campañas para apoyar al pequeño comercio y hemos puesto en marcha medidas especiales para dar soluciones a nuestros clientes, como, por ejemplo, la posibilidad de eliminación de los recargos por fraccionamiento, entre otras.

¿Qué retos se plantean para 2021?

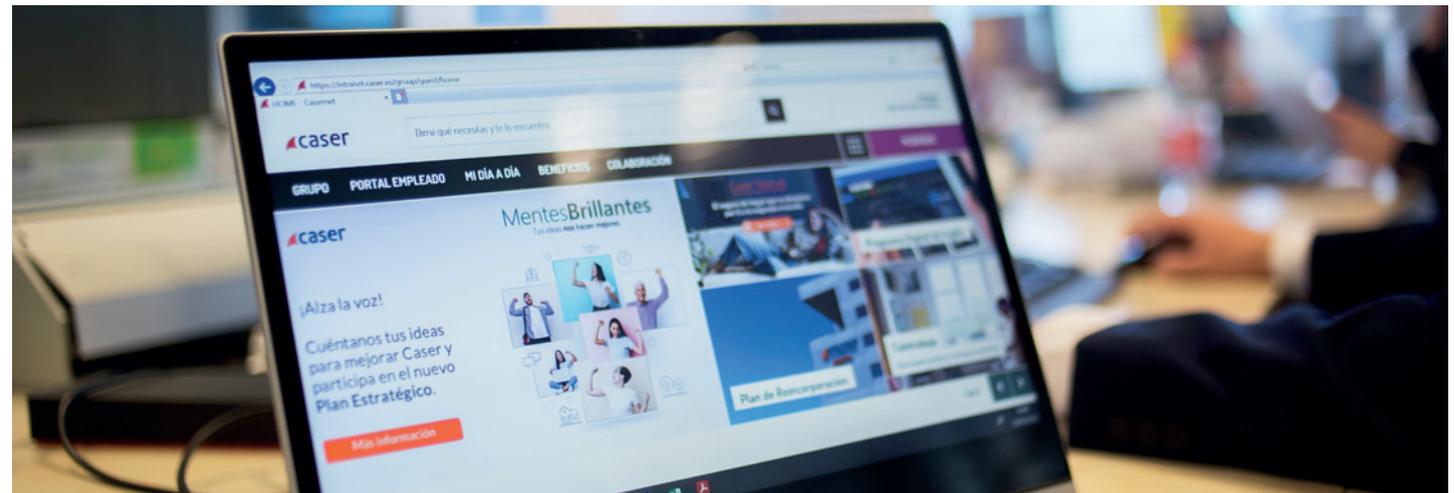
De cara al próximo ejercicio seguiremos manteniendo el foco en adaptar nuestra propuesta a las necesidades cambiantes del cliente para atenderlas con la mejor calidad y el mejor servicio. Para ello, destinaremos nuestros esfuerzos en mejorar la eficiencia, además de seguir incorporando a nuestros productos todas las soluciones e innovaciones que la transformación digital ha creado en el último año.

CASER ASISTENCIA EN VIAJE

En un contexto especialmente complicado para el sector turístico, Caser Asistencia en Viaje fue capaz de consolidar su posición en el mercado ampliando su gama de productos individuales así como la firma de acuerdos específicos para touroperadores, agencias y flotas gracias a su oferta adaptada al escenario



Asistencia en viaje gestionó un total de 230.000 llamadas y 113.000 asistencias



Entre los aspectos más destacados, se atendió un volumen total de 230.000 llamadas recibidas, manteniendo unos niveles de servicio y respuesta excelentes. Además, gestionaron un total de 113.000 asistencias durante el año. En línea con el Plan Estratégico 2018-2022, a nivel comercial se alcanzaron acuerdos de distribución relevantes con actores nacionales e internacionales y se diseñaron ecosistemas de movilidad innovadores.

PERSONALES

El área de Personales resultó clave en sus diferentes líneas y supo poner en valor su oferta de servicios acreditada por su capacidad de resolver las necesidades de todos sus asegurados en un entorno lamentablemente marcado por el aumento del servicio de decesos, reclamaciones por desempleo o cancelaciones de asistencia en viaje.

Otro dato destacable fue la adaptación de los productos en forma de coberturas y primas, gracias a la acreditada capacidad de generación de beneficio de la propia área así como al creciente interés de clientes y distribuidores, haciendo posible una evolución del volumen de negocio y en consecuencia de los resultados.

MULTIRRIESGOS

Multirriesgos cerró el ejercicio 2020 con un volumen de primas de 342 millones de euros, lo que representa un crecimiento respecto al ejercicio anterior de un 3,1% –cuatro décimas superiores al conjunto del mercado–, lo que supuso un cumplimiento presupuestario del 99%.

En términos de siniestralidad aumentó un 3,5% el volumen de la cuantía de prestaciones gestionadas en el año respecto a 2019. Además, la consolidación del modelo optimizado de renovación de carteras en Hogar junto a la aplicación de políticas activas enfocadas a la retención de clientes, redujo el índice de anulaciones en todos los productos, lo que supuso un margen de contribución cercano a los 80 millones de euros.



JOSE CARLOS CAMPOS
DIRECTOR DE SEGUROS
MULTIRRIESGOS PARTICULARES

¿Considera positivos los resultados obtenidos en 2020?

Absolutamente. Durante este ejercicio, Multirriesgos cerró con un volumen de primas de 342 millones de euros, un aumento de un 3,1% respecto a 2019, lo que ha supuesto un cumplimiento presupuestario del 99%. En Hogar, también se vieron reflejados los buenos resultados con un margen de contribución de 72 millones de euros.

¿Qué proyectos se plantea para el próximo ejercicio?

Para 2021 tenemos previsto ampliar nuestra gama de productos con nuevos lanzamientos, entre ellos el seguro Yavoiyó, un servicio en el apoyo a nuestros clientes que dispongan de una segunda residencia.

Desde el Grupo también se trabajó en el lanzamiento de la campaña de apoyo a pequeños comercios, a los que de forma gratuita se les otorgó una compensación en el caso de que el titular del negocio o sus empleados hubiesen sido diagnosticados con la Covid-19.

Del mismo modo en la modalidad de Hogar, también se activaron otras medidas especiales como la posibilidad de eliminación de los recargos por fraccionamiento. Eso, junto a la adaptación de la prima media permitió obtener un margen de contribución de 72 millones de euros. De cara a 2021 está previsto el lanzamiento del nuevo producto Yavoiyó con el objetivo de ampliar la gama de productos con un servicio pionero en el apoyo a nuestros clientes que dispongan de una segunda residencia.



CASER ALQUILER A TODO RIESGO

Durante 2020 se lanzó Caser Alquiler A Todo Riesgo, un nuevo producto para ofrecer cobertura a aquellos propietarios que ponen en alquiler una vivienda, mediante un nuevo proceso digital fácil, ágil y rápido. Con ello, se mejoró en un 90% las pólizas de nueva producción y supuso un 32% de incremento, en el volumen global de primas del producto.

Una evolución que se extiende más allá del proceso de suscripción señalado, ya que a nivel de aseguramiento se incorporó a las garantías tradicionales de impago de rentas, defensa jurídica, daños por actos vandálicos e impago de suministros, un nuevo servicio de puesta a punto para que el asegurado pueda disponer de su vivienda en óptimo estado para su nuevo inquilino.

Además, aunque se trata de una herramienta dirigida principalmente al segmento residencial también puede cubrir locales comerciales y oficinas.

EMPRESAS

Todas las Áreas de Empresas ofrecieron muy buenos resultados, consiguiéndose un crecimiento global del Margen de Contribución del 10% con respecto al ejercicio anterior y logrando un ratio combinado del 84,5%, y en consecuencia, el cumplimiento del presupuesto previsto, no solo para el global de Empresas, sino también, para los distintos Negocios distribuidores.

Asimismo se cerró el año manteniendo una tendencia alcista de las primas en ciertos segmentos del mercado de Responsabilidad Civil -con un crecimiento del 2%- y especialmente de los seguros de Daños, que aumentó por encima del 10%. Paralelamente, también contribuyó el aumento del número de pólizas en vigor de nueva producción (3,9%) y la prima media (7,1%)

Durante el transcurso del 2020, se continuó con el desarrollo de productos de innovación, destacando el seguro de móviles Caser Xtra Movil, así como Caser D&O One Click, herramienta de asistencia online para mediadores que rellena los datos de la solicitud del seguro con un proceso de contratación desde el Portal del Mediador más acelerado y simple.

Todos estos cambios, mejoras y buenos resultados fueron posibles gracias a la calidad de la capacidad técnica de Caser, el desarrollo de sus sistemas y la rápida adaptación al nuevo modelo de teletrabajo instaurado consecuencia de la pandemia.



VICTOR ALBI
DIRECTOR TÉCNICO
DE EMPRESAS

¿Cómo valora los resultados obtenidos por el Departamento de Empresas de Caser?

Ha sido un año tremendamente complejo para toda la sociedad y las empresas que la conforman. Aun así, el ramo obtuvo resultados muy buenos en todas sus líneas e incluso cerramos el ejercicio manteniendo una tendencia alcista de las primas en

ciertos segmentos del mercado. Unos resultados que han sido posibles por nuestra forma de entender la actividad en un sentido amplio (aseguramos desde un autónomo o una Pyme hasta grandes corporaciones, y lo hacemos en todo tipo de riesgos) así como por la calidad de la capacidad técnica de Caser y el desarrollo de sus sistemas que nos permitió seguir realizando nuestro trabajo al 100% a pesar de la pandemia.

¿Qué importancia ha adquirido la innovación en el desarrollo de nuevos productos?

La innovación es clave y hoy, en la situación actual marcada por la pandemia se ha convertido en una exigencia. En ese sentido, durante el año hemos seguido desarrollando nuevos productos como el seguro de móviles Caser Xtra Movil o Caser D&O One Click, con el objetivo de la mejorar la relación digital con el cliente. Un esfuerzo que se ha visto reconocido a lo largo de los años con diversos premios y galardones.

SALUD

La evolución de Caser en el ramo de Salud ha sido muy favorable en 2020 con un crecimiento superior al 8%, siendo el segmento dental el que mayor crecimiento ha experimentado con un 20%. Del mismo modo, el segmento de empresas también aumentó su negocio un 6%, así como los seguros individuales o familiares (2%).

En materia de producto, se analizó el comportamiento del consumidor de seguros tras el periodo de confinamiento, con el objetivo de desarrollar nuevos productos y servicios que diesen respuesta a las nuevas necesidades surgidas como consecuencia de la pandemia.

En ese sentido, se continuó impulsando la innovación a través de Centro Médico Caser con el lanzamiento de los servicios de Teleconsulta y Videoconsulta, así como la unificación con el resto de servicios digitales: Chat médico y Mi Salud (app de autocuidado e historial médico). También se rediseñaron las funcionalidades de la app Caser Salud, se incorporó la aplicación

nutricional Nootric a todos los asegurados de Salud y se llevaron a cabo acciones para seguir afianzando y mejorando la experiencia de los asegurados en el canal digital (welcome pack, renovación digital, etc.).

En Clínicas Dentales se continuó con la expansión y se alcanzó un total de 22 establecimientos con la incorporación de Oviedo y Alicante. Con 23.063 personas atendidas durante el año, el número de pacientes nuevos aumentó una media de 13.129 pacientes, con una satisfacción de

cliente de 4,7 sobre 5. De forma paralela, se trabajó en la implementación de un Protocolo Covid-19 de Bioseguridad en la actividad asistencial de las clínicas con el fin de garantizar la seguridad de clientes.

En lo referente a la Red Propia de Salud y Personales, el año fue muy importante con un crecimiento en primas de un 11% respecto al ejercicio anterior. Esta Red especializada en Salud formada por asesores especialistas en este sector y otros seguros de Accidentes, Decesos, Vida

Riesgo, Asistencia y Mascotas, incorporó nuevos equipos en Alicante y Málaga, ganando capilaridad y una mayor capacidad comercial, acabando el año con más de 45.000 asegurados.

Se puso en marcha un plan de apoyo especial diario para el equipo comercial, durante los meses de confinamiento, con la finalidad de facilitar apoyo en formación, aportar contenidos para los diferentes canales sociales, así como campañas de retención, fidelización y apoyo a la venta.



Además, se crearon nuevas vías de comunicación con los agentes de la Red Propia de Salud y Personales entre los que destacan el lanzamiento de una newsletter, el diseño y desarrollo de la plataforma elbuzondelosmateriales.com o la celebración de la Convención Anual de Agentes en formato digital.

En línea con su apuesta digital, la Compañía siguió trabajando en sus dos plataformas –Casermasbeneficios y Operarme.es– y centró sus esfuerzos en seguir dando un servicio de calidad a los clientes. Se incluyeron servicios específicos a raíz de la pandemia como los test serológicos y PCR, a través de una red de más de 170 laboratorios. También se incluyeron servicios de Salud Mental, Fisioterapia o Preparación al parto online.



NUEVO SERVICIO DE TELECONSULTA Y NUEVAS CLÍNICAS DENTALES

Conscientes de la limitación de movimiento que provocó la aprobación del estado de alarma, se puso en marcha un nuevo servicio de teleconsulta, dirigido a cubrir todas las necesidades médicas y consultas sanitarias relacionadas de manera gratuita y permanente.

Con este nuevo servicio se dio respuesta a todos los asegurados que necesitasen asistencia puntual ante cualquier tipo de urgencia o consulta sanitaria, facilitando

así su atención y permanencia en el domicilio, acorde con las recomendaciones sanitarias que la situación requirió.

Asimismo, las teleconsultas contaron con personal de atención sanitaria especializada en las ramas de Medicina General, Urología, Alergología, Digestivo, Cardiología, Dermatología, Ginecología, Pediatría, Traumatología, Neurología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Psiquiatría y Psicología. Además, y dada la excepcional situación, se dispuso de teleconsultas específicas para ofrecer información sobre la Covid-19 así como resolver todas las dudas sanitarias que pudiesen presentar los clientes referentes al coronavirus.

De esta forma, y desde la aplicación Caser Salud se facilitó la atención telefónica personalizada para realizar todas las gestiones relacionadas con el seguro, y que iban desde compartir documentación con los especialistas en cualquier momento (informes, historial, radiografías, etc.), hasta facilitar prescripciones médicas (pruebas o fármacos) entre otras funcionalidades.



Al mismo tiempo, también se inauguraron dos nuevas clínicas dentales, que se suman a las 20 existentes. En ellas, se atendió a 23.063 personas, gracias a la profesionalidad y atención de los trabajadores pertenecientes al cuadro médico de Caser Dental. En ese marco profesional, se creó el Protocolo Covid-19 de Bioseguridad, con el objetivo de salvaguardar todas las medidas sanitarias requeridas.

SEGUROS AGRARIOS

En el ramo de Agrarios, Caser continuó siendo la primera compañía en el ranking por aportación de primas a Agroseguro por cuarto año consecutivo con un crecimiento de 8,2% en primas aportadas –por encima de la media del sector– mejorando la cuota de mercado de la Compañía en 1,3 % y alcanzando el 23,4% de las primas totales. Durante el ejercicio, se posicionó líder en diez de las 40 líneas (que concentran más de un tercio de las primas totales) y se mantuvo en el top tres en prácticamente todas.

Por líneas de negocio, Agrocaser, relacionada con el mundo rural y actividades agropecuarias, continuó con una buena evolución, logrando alcanzar unos óptimos resultados a pesar de los eventos climatológicos, y duplicó el objetivo propuesto tanto en volumen de primas como en nombramientos. Además, se puso en marcha la nueva Red Propia Agraria formada por Agentes Exclusivos para aumentar la capilaridad en territorio a la red comercial.



Caser se consolida como la primera compañía en el ranking por aportación de primas por cuarto año consecutivo





PRESTACIONES

Como cifra más relevante, destaca el número de siniestros declarados, con un total de 778.144 prestaciones -un 0,8% más que en el ejercicio anterior- siendo el Multirriesgo del Hogar el de mayor volumen con 551.421 expedientes abiertos, con un récord histórico en el número de siniestros declarados.

En Protección de Pagos se aumentó un 171%, debido a que se trata de un producto sobre el que impactó de forma directa el desempleo.

En cuanto al ahorro, la lucha contra el Fraude procuró ingresos por un importe de 10,5 millones de euros (5,3 millones de euros en Diversos y 3 millones de euros en Autos). En Recobros, el ahorro ascendió



FRANCISCO PICÓN
DIRECTOR DE PRESTACIONES DE
SERVICIOS GENERALES

¿Qué es lo que más destacaría del Área de Prestaciones en 2020?

Sin duda alguna, el esfuerzo constante por mejorar la calidad de nuestro servicio, que hemos aplicado a las más de 778.144 prestaciones que hemos gestionado. En ese sentido, Hogar alcanzó un máximo histórico de declaraciones con 551.421 expedientes. En Protección de Pagos, el siguiente producto con mayor volumen en declaraciones, se aumentó un 171%.

¿Qué importancia tiene la atención al cliente en Caser?

Es un pilar fundamental, sobre todo en un contexto marcado por la pandemia. Hemos atendido durante el periodo de confinamiento un total de 11.967 urgencias dando soporte a todas las solicitudes consideradas de primera necesidad. Además fomentamos el uso de los procesos digitales y consolidamos las iniciativas de Incidencia Preventiva y Portal Reparador, sumando entre ambas un total de cerca de 30.000 consultas y la atención de más de 13.000 prestaciones.



a 30,5 millones de euros (10,5 millones de euros en Diversos y 20 millones de euros en Autos). Por otro lado, las empresas colaboradoras de Caser atendieron 634.077 encargos, de los cuales 62.323 servicios fueron realizados por profesionales. Además, 8.282 han sido reparados por la nueva red de Manitas. Con respecto a Autos, los talleres colaboradores atendieron 22.045 servicios.



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DURANTE EL CONFINAMIENTO

El año 2020 ha sido un ejercicio marcado por la pandemia y el periodo de confinamiento domiciliario que restringió toda la actividad no esencial. Ante este contexto, desde el Área de Prestaciones se centralizaron todos los esfuerzos en dar soporte a cualquier solicitud del cliente que fuera

considerada de primera necesidad, atendándose un total de 11.967 urgencias.

Además, se puso a disposición de los clientes un servicio de videoperitación, se facilitó asistencia informática remota gratuita a todos los clientes y se fomentó el uso de los procesos digitales. En paralelo, se activó un plan informativo para ayudar a resolver todas las dudas que pudiesen surgir a los asegurados así como la indemnización para aquellos casos cuyas reparaciones hubiesen quedado paralizadas a causa del estado de alarma.

Del mismo modo, se consolidaron las dos iniciativas creadas durante 2019 con el objetivo de mejorar la calidad percibida y se atendieron más de 13.000 prestaciones en el caso de Incidencia Preventiva y cerca de 30.000 consultas en el Portal del Reparador.