

# 12.

## Finanzas y Tecnología



En lo que respecta a 2020, el sector presentó algunos repuntes positivos entre los que destacó el ramo de Salud con una subida del 4,8% y el de Multirriesgos (4%) así como la categoría que engloba al resto de ramos No Vida (4%). Además, se produjeron crecimientos positivos en Vida Riesgo (3,1%) y en menor grado, el ramo de Autos también incrementó un 1,5%.

El ahorro gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, se situó en unas cifras cercanas a los 195.000 millones de euros, lo que supuso un incremento de su actividad del 3,4%. Los patrimonios de fondos de pensiones aumentaron en el ejercicio 2020 cerca de un 9%, por encima de los 116.000 millones de euros.

## Helvetia adquirió el 69,4% del capital del Grupo Caser en 2020

Grupo Caser cerró 2020 con un volumen de negocio superior a 1.430 millones de euros. Una cifra que merece destacarse, especialmente tras un 2019 en el que el sector asegurador no mostró apenas crecimiento. Durante el ejercicio actual se culminó la adquisición del 69,4% del capital del Grupo Caser por parte de la aseguradora suiza Helvetia, lo que supuso un paso más hacia una dimensión internacional, estable, y solvente. En esa línea, la aseguradora continuó manteniéndose rentable, innovadora, competitiva y eficiente.

Asimismo, en el transcurso del tercer año del Plan Estratégico 2018-2022 aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2017, Caser cumplió en sus indicadores. Se maximizó la personalización y experiencia de cliente, potenció la transformación digital de su modelo operativo y maximizó los crecimientos de su potente red de distribución bancaria –a través de los acuerdos de exclusividad suscritos– y reforzó la red de mediación de Agentes y Corredores. Además, también priorizó medidas encaminadas a reducir las tasas de anulación e incrementar las de venta cruzada mediante diferentes acciones de fidelización.



**ANTONIO GARCÍA**  
DIRECTOR FINANCIERO  
Y DE TECNOLOGÍA

¿Qué destacaría de este 2020?

Por un lado, la entrada de Helvetia en el accionariado del Grupo Caser, reforzando nuestro posicionamiento en el mercado, y por otro, nuestra capacidad de respuesta ante el nuevo escenario generado por la Covid-19 y sus diferentes impactos sanitarios, económicos y sociales, así como a las nuevas normativas.

En ambos frentes, hemos demostrado estar a la altura de las circunstancias y adquiere especial significado el valor de la anticipación que venimos trabajando estratégicamente. En este sentido, la continuada apuesta por la innovación y la digitalización se ha visto reflejada de forma positiva en la Compañía.

¿Cómo afrontáis el próximo ejercicio?

Sin duda, con la misma actitud que nos viene caracterizando, especialmente durante este ejercicio tan complicado. Continuaremos muy atentos a las necesidades del mercado para seguir desarrollando capacidades que nos permiten hacer una oferta única e innovadora de seguros y servicios. Asimismo seguiremos reforzando nuestro compromiso por acompañar a nuestros clientes durante todo su ciclo de vida. Para ello, contamos con un equipo de primera que ya ha demostrado todo aquello de lo que es capaz.

Los ramos de No Vida tuvieron un crecimiento cercano al 3%, superando al sector (1,1%) mientras que Vida se vio afectada por los bajos tipos de interés en Ahorro. Al mismo tiempo, fue un año en el que se constató el reconocimiento del sector ante la capacidad del Grupo en el desarrollo y lanzamiento de seguros innovadores y adaptados –especialmente en este ejercicio tan complejo– a las necesidades y demandas del cliente con productos como CohexCoche, Caser Remoto, Cling cling o la Hipoteca Inversa.

Asimismo, se continuó reduciendo el *time to market* de los productos y se avanzó en el desarrollo tecnológico mediante la tarificación (pricing) inteligente en el ramo de Autos lo que permitió una mayor segmentación y personalización del precio de dicho seguro. La necesaria digitalización de la Compañía requirió definir e implantar nuevas tecnologías innovadoras entre los sistemas de información que facilitasen la orientación a servicios y procesos multicanal.

En paralelo, se potenciaron las actividades relacionadas con los servicios adicionales tales como Acierta Asistencia, Hospitales

y Tercera Edad, así como la selectiva apertura de nuevas clínicas dentales y la consolidación de la actividad de asistencia en carretera. Además, con la finalidad de seguir buscando la excelencia en la experiencia de cliente, se implantaron nuevas metodologías ágiles y colaborativas con las que involucró a todas las áreas de negocio y se continuó la apuesta por el posicionamiento en Internet, así como desarrollarlo como un canal de venta activa.

Igualmente, la solvencia de la Compañía, marcada por la nueva normativa que entró en vigor en 2016 y que ha modificado e incrementado sustancialmente las exigencias en cuanto a cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras, mantuvo un importante superávit. Asimismo, y una vez aplicados los criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, se obtuvo un sólido resultado.

Considerando los impactos extraordinarios, el resultado final después de impuestos alcanza los 45,1 millones de euros.

## ADMINISTRACIÓN

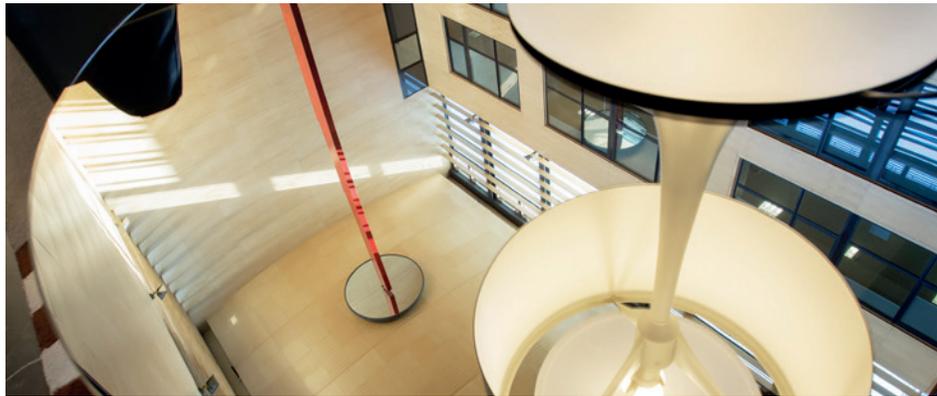
Se desarrollaron diversas actuaciones para consolidar los planes de acción en marcha dando soporte a nuevas iniciativas, enfocadas a conseguir la máxima eficacia en los procesos administrativos y de gestión, entre los que se destacan:

- La entrada de Helvetia en el accionariado a finales del primer semestre 2020, requirió convertir la información contable registrada en los sistemas locales a la estructura y normativa contable de sus sistemas financieros. Con este objetivo, el proyecto Mosaic se constituyó como el marco para realizar el análisis e integración de los procesos y sistemas financieros de Caser en los de Helvetia.
- La participación del Área de Administración en el proyecto de Sistemas lanzado en 2020 para adecuar sus sistemas contables. En ese sentido, la herramienta creada seguirá siendo utilizada durante el ejercicio 2021, hasta la migración total del entorno local de Caser a Helvetia Suiza en enero de 2022.



## INTEGRACIÓN EN EL GRUPO SUIZO HELVETIA

Durante el ejercicio 2020, Helvetia completó la adquisición de una participación mayoritaria cercana al 70% del Grupo. En el marco del proyecto Mosaic, se revisaron y convirtieron los sistemas financieros locales de acuerdo a los del Grupo Helvetia, comenzando así con la integración.



- Administración también puso el foco en garantizar las actividades diarias que por su trascendencia necesitaban un control especial, tales como envíos de recibos domiciliados y devoluciones bancarias. En cuanto a los indicadores de la gestión del pendiente, evolucionaron de manera muy favorable durante el año. El porcentaje de recibos pendiente sobre primas emitidas netas de anulaciones pasó del 5% al 3,96%, en la comparación entre ejercicios, y el periodo medio de cobro se situó en 17,4 días a diciembre de 2020.



## CIFRAS DEL SECTOR ASEGURADOR EN 2020

El año 2020 ha resultado complejo para la sociedad y los sectores que la conforman. En lo referente al sector asegurador, considerado como esencial durante todo el estado de alarma, la Covid-19 también se ha dejado sentir.

Aun así, el ahorro gestionado por las aseguradoras se mantiene en torno a 194.000 millones de euros. De los ingresos logrados en el año, 37.046 millones de euros correspondieron a los ramos de No Vida y los 21.804 millones restantes al de Vida (ICEA). La facturación de No Vida se ha mantenido en positivo, y especialmente los seguros que protegen inmuebles crecieron un 3,08%, hasta los 7.753 millones.

Es importante destacar que el sector asegurador preserva unos niveles de solvencia elevados que superan con creces las exigencias que marca la regulación y que también ha demostrado su capacidad de adaptación manteniendo el servicio a sus clientes con normalidad a lo largo del ejercicio.

## ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

Desde el área de Organización se coordinó y gestionó la activación del Plan de Continuidad de Negocio, adelantándose al decreto del estado de alarma en marzo así como la vuelta gradual a la presencialidad, a través del Comité de Continuidad del Negocio. Así, cabe destacar que, gracias a las medidas internas y medios tecnológicos implantados, la aseguradora fue capaz de minimizar el impacto de la crisis sanitaria en su actividad, y de lograr el desarrollo normal de los proyectos.

En línea con el Plan Estratégico 2018-2022 se impulsó la mejora y eficiencia de los procesos con la implantación de numerosas iniciativas – 150 en Vida y algo más de 30 en Acierta Asistencia– con el foco en resultados de alto impacto y corto espacio de tiempo. Destaca la implantación de RPA (Robotic Process Automation) aplicando la metodología Lean a la gestión de expedientes de Acierta Asistencia, con una reducción sustancial del tiempo dedicado, que fue reasignado a funciones de mayor valor.

En esa línea, se consolidó y evolucionó la metodología Lean y Agile, como alternativa a la gestión de proyectos tecnológicos y ampliado a otras áreas de negocio, implementándose en algo más del 10% de los proyectos con un horizonte ambicioso para 2021.

Asimismo, también se avanzó en el desarrollo de la oficina sin papeles a través de la digitalización de procesos, reduciendo el envío de cartas en más de un millón en los dos últimos años. Además, el avance en la Transformación Digital y Omnicanalidad permitió ampliar de forma significativa los servicios ofrecidos a través de la web y el área de cliente así como la implantación del primer dominio de información.

## INVERSIONES

El Grupo ha cerrado un año histórico marcado por el desplome de los mercados en marzo y la desigual recuperación a lo largo de los siguientes trimestres. El Ibex 35 fue el índice con mayor caída en 2020 y el que menos recuperó, debido a diversos motivos siendo el principal el resentimiento de la economía española a causa de las medidas de contención de la pandemia.

En el segundo trimestre del año, el mercado fue capaz de remontar y conseguir una recuperación espectacular viendo al Nasdaq tocar los máximos históricos. En este periodo, los bancos centrales, los gobiernos y las instituciones actuaron en la misma dirección; se inició una batería de políticas monetarias y fiscales ultra expansivas, que se tradujo en alzas en los principales índices de un 20%.

El último trimestre estuvo marcado por la carrera de las vacunas con Pfizer y Moderna a la cabeza, la elección del nuevo presidente de EEUU que derivó en una intensa campaña entre Donald Trump y Joe Biden y la resolución de un Brexit sin acuerdo.

En cuanto a la evolución de la renta fija en 2020, los activos de renta fija de la cartera del Grupo, compuesta mayoritariamente por deuda pública española, se revalorizaron considerablemente a partir de mayo. Por otro lado, al bajar tanto las rentabilidades de la deuda pública, las nuevas inversiones se dirigieron más a la zona de renta fija privada, donde se vio un aumento considerable de las emisiones de títulos corporativos. En este sentido, y siguiendo con la política de inversiones establecida, únicamente se compraron activos con calidad crediticia de grado de inversión, rechazando a emisores que no tiene rating o que se consideran de alto riesgo.

A pesar de la poca exposición a los mercados de renta variable que hay en balance, se continuó durante el año con las estrategias que se implementaron durante el 2019 de compra de cartera de valores con alta rentabilidad por dividendo, protegiéndolas en caso de caídas de mercado.

Asimismo, se culminó con éxito el programa de inversión en nuevos fondos de capital riesgo fijados para el año, así como las inversiones a través de Aldebarán en empresas industriales españolas con alta rentabilidad por dividendo. Además, se continuó con el programa de inversión en infraestructuras aprobado por el Grupo.



## INMUEBLES

La pandemia de la Covid-19 ha tenido un fuerte impacto en la actividad económica y el sector inmobiliario durante el ejercicio 2020. Según estimaciones de CBRE, la inversión en oficinas disminuyó en un 53% hasta los 2.000 millones de euros, mientras que la evolución de las rentas en este mercado fue dispar, con estabilización en zonas prime y descensos en zonas secundarias y periferia.

En ese sentido, se tomaron medidas de flexibilización del pago de las rentas a través de condonaciones parciales y moratorias para aquellos inquilinos cuya actividad se vio más afectada por el confinamiento, principalmente locales comerciales y pymes.

Respecto al mercado residencial, no fue hasta el tercer trimestre cuando se vislumbró una mejora en el número de transacciones. Respecto a los precios, muestran una moderación de crecimiento

de un 1,7%, con un comportamiento dispar entre vivienda de segunda mano (+0,8%) y nueva (+7,5%). De igual modo, la actividad de Arrienda Gestión, la sociedad de arrendamiento de viviendas del Grupo cerró el año con 87 viviendas.

## DIRECCIÓN TÉCNICA VIDA Y SUSCRIPCIÓN

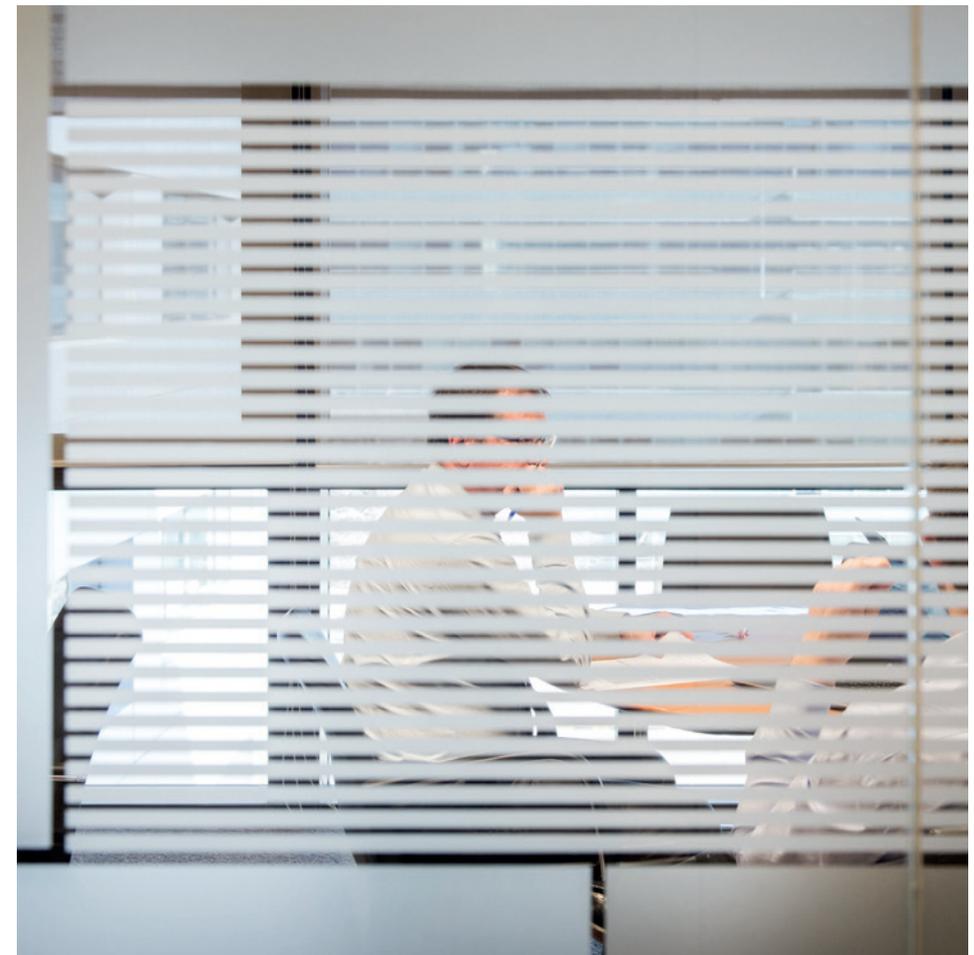
Los servicios ofrecidos no se han visto afectados durante el ejercicio 2020 –pese a las complejidades vividas durante el año–, manteniendo todos los canales de atención tanto en el área de Suscripción como en Prestaciones, sin detrimento de ninguno de los indicadores de gestión.

Para alcanzar el mencionado objetivo, se trabajó en la adaptación de los procesos de contratación y prestación en función de los nuevos escenarios acontecidos durante el estado de alarma así como en la integración de la modalidad de teletrabajo para todo el equipo de profesionales que conforman la Compañía.

En ese sentido, se diseñaron nuevas condiciones de adhesión en las pólizas de Vida, con la finalidad de adaptar la selección de riesgos a esta nueva situación. Además, como indicador de la calidad de nuestros procesos, AENOR renovó su certificación conforme a la norma ISO 9001, para los de Producción y Prestaciones, tanto de Vida Particulares Riesgo como de Ahorro.

En paralelo, siguiendo las directrices de innovación y orientación al cliente del Plan Estratégico 2018-2022, se comenzó el diseño de una solución integral para productos Vida Riesgo Particulares con la incorporación de nuevas coberturas y un enfoque personalizado para cada cliente en el proceso de contratación. También se continuó el proyecto de normalización y automatización del margen técnico iniciado en 2019.

Por último, se inició la comercialización de un nuevo producto Vida Riesgo Colectivos dirigido a pymes, con un proceso de comercialización y tarificación simplificado.



## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Durante el ejercicio 2020, las Tecnologías de la Información (TIC) resultaron imprescindibles para la continuidad de las empresas de servicios y, particularmente, las aseguradoras. Grupo Caser, por su papel de compañía esencial durante la pandemia, mantuvo operativos todos sus servicios las 24 horas (asistencias domiciliarias, hospitales, gestiones de seguros, residencias, asistencias en accidentes, etc.), incluyendo la comunicación con los clientes y empresas relacionadas (proveedores, mediadores, entidades, etc.).

De forma paralela, se amplió el horario de teletrabajo a toda la plantilla, se facilitaron herramientas de colaboración, videollamadas y telefonía y se hicieron extensibles a mediadores y proveedores, incrementando de forma significativa la relación digital con ellos.

Asimismo, se trabajó en el desarrollo de proyectos dirigidos a aumentar los servicios digitales a clientes y se incorporaron mejoras significativas en todos los canales de interacción. Además, se implantó una

versión avanzada de la app específica para los clientes de Salud, que permitió recibir asistencia médica especializada por chat, videoconsulta o teleconsulta, con acceso al Centro Médico Caser que, a través de la telemedicina, conecta al paciente con el médico. En paralelo, se completó la instalación de wifi en los centros asistenciales para permitir a los usuarios realizar en paralelo múltiples videollamadas. Una funcionalidad muy utilizada en residencias y hospitales a raíz de la pandemia.

En línea con las últimas innovaciones y tendencias en el sector asegurador, Grupo Caser continuó con los trabajos de implementación y mejora de los servicios a los clientes de seguros en distintos ramos. Destacan la nueva versión de Caser Remoto para la asistencia en tiempo real en caso de accidente de los motoristas o el nuevo producto de Vida, Cling-Cling, que permite ahorrar en los pagos habituales. Asimismo, se incluyó la conexión con dispositivos y sensores de muñeca para la lectura de datos de salud (seguimiento de la actividad, pulso, consumo de calorías, kms, etc.). De igual manera, se realizó un esfuerzo especial para



**MANUEL BLANCO**  
DIRECTOR DE SISTEMAS  
DE LA INFORMACIÓN

¿Cómo se ha desarrollado el Área de Sistemas de Información en 2020?  
En línea con lo previsto dentro del Plan Estratégico, hemos continuado con el desarrollo de los procesos de digitalización. Si bien es cierto, que si la apuesta por las TIC ha sido requisito indispensable para la continuidad del sector servicios, lo ha sido particularmente para las empresas aseguradoras declaradas esenciales durante los meses de confinamiento.

Ello nos ha permitido que, gracias al teletrabajo, los servicios se mantuvieran operativos las 24 horas, incluyendo la comunicación con los clientes y empresas relacionadas (proveedores, mediadores, entidades, etc.).

¿Qué líneas marcarán el 2021?  
Desde el Área de Sistemas de Información seguiremos manteniendo el mismo ritmo de avance en volumen de proyectos con el fin de seguir dando soporte a todos los negocios del Grupo. En concreto, facilitar la experiencia de nuestros clientes, mediadores y empleados, aportando mayor autonomía en los procesos de gestión y contratación, inmediatez y mejora de la eficiencia, así como excelencia en la distribución a través de los distintos canales.

umentar los procesos e información en internet orientados a los clientes de seguros de Vida y Pensiones.

Continuando con la mejora de todo el ciclo de vida asegurador, también se realizaron trabajos de automatización de operaciones solicitadas por los mediadores a través de la aplicación de Inteligencia Artificial IBM Watson. En lo referente al desarrollo comercial de los agentes de seguros se creó una plataforma de portales específica para facilitar el desarrollo de su trabajo. Esta plataforma incluyó las webs de los agentes de la Red Expatriate, dirigida a los extranjeros residentes en España. A cierre de 2020 existían más de 250 webs, permitiendo además la integración con Twitter, LinkedIn, Instagram y Facebook asociadas al agente, facilitando su acceso a partir del buscador de agentes y oficinas.

Desde el punto de vista de las propias Tecnologías de Información, se definieron los criterios y arquitectura a utilizar en la nueva generación de aplicaciones y software desarrollados internamente para los próximos años. Del mismo modo, se reforzó todo lo relacionado con la seguridad de los sistemas y los datos.

En 2021, se dará continuidad a las iniciativas iniciadas así como al Plan de proyectos –conformado por más de 120 líneas de desarrollo– entre las que se incluyen los sistemas de gestión financiero-administrativa del Grupo Helvetia y los nuevos procesos y cálculos para el cumplimiento de la normativa IFRS 17.



## LA DIGITALIZACIÓN, HERRAMIENTA CLAVE PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DE LA COVID-19

El Área de Tecnología se volcó en disponer el acceso a los sistemas y herramientas de colaboración, videollamadas y telefonía. Estas herramientas se extendieron también de forma inmediata a los mediadores y agentes para facilitar la relación con clientes y proveedores.

Junto a otros proyectos planificados, han primado los desarrollos dirigidos a aumentar los servicios digitales a clientes, incorporando mejoras significativas en todos los canales. Entre otras soluciones, se ha acelerado la implantación de una versión avanzada de la app específica para los clientes de Salud, que ha permitido recibir asistencia médica especializada por chat, videoconsulta o teleconsulta, con acceso a un Centro Médico Casar que, a través de la telemedicina, conecta al paciente con el médico.

Asimismo, se reforzó la instalación de wifi en todos los centros asistenciales para permitir a los usuarios realizar en paralelo múltiples videollamadas, mejorando así el servicio.