

# Informe Anual 2019





# Sumario

01 / Magnitudes Económicas	02	13 / Marketing y Clientes	53
02 / Carta del Presidente	06	14 / Finanzas y Tecnología	61
03 / Informe del Director General	08	15 / Control y Gestión de Riesgos	72
04 / Accionistas y Consejo de Administración	10	16 / Recursos Humanos	76
05 / Comité de Dirección	12	17 / La marca Caser	84
06 / Estructura del Grupo	14	18 / Servicio de Defensa del Asegurado	87
07 / Principales Hitos	16	19 / Diversificación	92
08 / El Grupo en Cifras	20	20 / Caser Asesores Financieros	101
09 / Plan Estratégico 2019	23	21 / Fundación Caser	104
10 / Negocios de Distribución	27	22 / Informe Anual de Gobierno Corporativo	111
11 / Negocio de Vida y Pensiones	36	23 / El Grupo Caser en España	124
12 / Seguros Generales	42	24 / Resumen del Balance de Situación	126

## CÓDIGOS PARA NAVEGAR POR EL DOCUMENTO



**más información**  
 acceda a la información  
 ampliada en nuestra  
 web corporativa:  
[www.caser.es](http://www.caser.es)



Volver a la página anterior



Ir a la página siguiente



Ir al sumario



Ir a la web



Imprimir



Buscar en el documento

# 01.

## Magnitudes Económicas







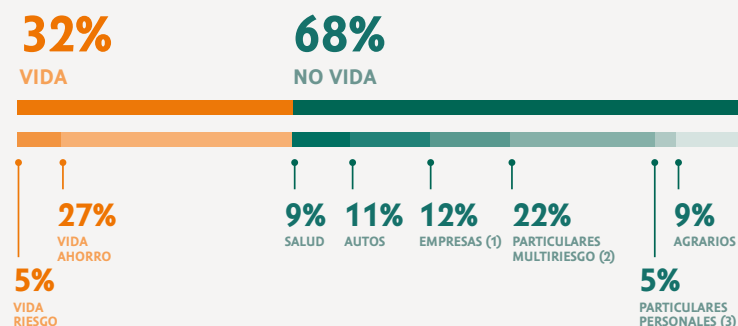
## INGRESOS

Millones de €	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
Primas	1.422,4	1.584,0	1.498,3	1.509,9	0,8%
No Vida	916,8	981,5	1.017,8	1.024,0	0,6%
Vida	505,5	602,5	480,5	485,9	1,1%
Ingresos Financieros	212,8	217,9	189,1	209,5	10,8%
Participadas	97,2	110,9	132,2	175,3	32,6%
Agencia de valores	n/a	n/a	n/a	92,1	n/a
Otros Ingresos	8,7	8,6	7,8	7,2	-6,9%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.741,0</b>	<b>1.921,4</b>	<b>1.827,4</b>	<b>1.994,0</b>	<b>9,1%</b>
Aportaciones a Planes de Pensiones	-165,5	19,6	-196,9	55,0	n/a
<b>TOTAL INGRESOS Y APORTACIONES</b>	<b>1.575,5</b>	<b>1.941,0</b>	<b>1.630,5</b>	<b>2.049,1</b>	<b>25,7%</b>

## RATIO SINIESTRALIDAD NETA / PRIMAS IMPUTADAS NETAS

	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
TOTAL NO VIDA	59,6%	60,7%	60,6%	58,3%	-2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>71,9%</b>	<b>73,9%</b>	<b>70,9%</b>	<b>70,5%</b>	<b>-0,4%</b>

## PRIMAS DEVENGADAS



Millones de €	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
Salud	119,2	124,9	128,5	133,2	3,7%
Autos	187,6	195,8	179,7	173,3	-3,6%
Empresas (1)	131,2	161,0	172,9	176,9	2,3%
Particulares Multiriesgos (2)	298,0	310,4	322,1	331,2	2,8%
Particulares Personales (3)	49,2	52,6	64,7	69,9	8,0%
Agrarios	131,7	136,8	149,9	139,4	-7,0%
<b>TOTAL NO VIDA</b>	<b>916,8</b>	<b>981,5</b>	<b>1.017,8</b>	<b>1.024,0</b>	<b>0,6%</b>
Vida Ahorro	406,7	503,8	394,1	406,9	3,3%
Vida Riesgo	98,8	98,8	86,4	79,1	-8,5%
<b>TOTAL VIDA</b>	<b>505,5</b>	<b>602,5</b>	<b>480,5</b>	<b>485,9</b>	<b>1,1%</b>
<b>TOTAL PRIMAS</b>	<b>1.422,4</b>	<b>1.584,0</b>	<b>1.498,3</b>	<b>1.509,9</b>	<b>0,8%</b>

(1) Incluye los ramos de: Accidentes Empresas, Avería Maquinaria, Caucción, Incendios. Otros, PYME, Pérdidas Pecuniarias, R. Civil General, R. Civil Altos Cargos, R. Civil Profesional, Riesgos Nucleares, Robo, T. R. C. Decenal, T. R. Construcción, T. R. Montaje, T. R. Daño Material, Garantía Mecánica, Pérdida Financiera, Protección Integral de Tarjetas, Garantía Electrodomésticos, Retirada Carnet, Transportes.

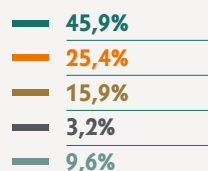
(2) Incluye los ramos de: Hogar, Comercios, Inmuebles y Protección de Alquileres.

(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.





## FACTURACIÓN PARTICIPADAS



Millones de €	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
Tercera Edad	60,8	65,8	72,7	84,9	16,7%
Hospitales	20,6	23,6	27,6	46,9	70,2%
Acierta Asistencia	10,9	14,0	22,8	29,4	28,8%
Telemarketing	5,3	5,5	5,8	5,9	2,5%
Otras actividades	8,3	10,7	12,4	17,8	43,3%
<b>TOTAL FACTURACIÓN</b>	<b>105,9</b>	<b>119,7</b>	<b>141,3</b>	<b>184,9</b>	<b>30,9%</b>

## RESULTADOS PARTICIPADAS

Millones de €	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
Tercera Edad	7,7	8,8	9,5	11,0	15,3%
Hospitales	-0,3	0,6	1,0	1,8	74,4%
Acierta Asistencia	0,6	0,5	0,4	1,4	230,6%
Telemarketing	0,7	1,3	1,4	3,2	121,8%
Otras actividades	1,2	1,8	0,9	1,9	118,0%
<b>TOTAL FACTURACIÓN</b>	<b>9,9</b>	<b>13,0</b>	<b>13,3</b>	<b>19,3</b>	<b>45,1%</b>

## SOLVENCIA



**159%**

**RATIO DE SOLVENCIA**

Fondos Propios Admisibles

**1.078 Millones de €**

Capital solvencia obligatorio

**677 Millones de €**

Exceso de solvencia

**401 Millones de €**



## RESULTADOS

Millones de €	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
<b>ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>109,4</b>	<b>87,2</b>	<b>112,8</b>	<b>96,3</b>	<b>-14,6%</b>
Impuesto sobre Beneficios	-69,2	-20,9	-25,5	-24,2	-5,1%
Beneficio (Pérdida) del Ejercicio	40,3	66,3	87,3	72,1	-17,3%
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	<b>889.944</b>	<b>938.768</b>	<b>994.205</b>	<b>1.022.425</b>	

## PÓLIZAS EN VIGOR

Millones de Pólizas	2016	2017	2018	2019	Δ%19/18
<b>TOTAL</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>1,1%</b>

## ACTIVOS EN GESTIÓN

Millones de €



— Activos financieros **6.736,5**  
— Patrimonios gestionados **1.096,1**



## 02. Carta del Presidente

### PASOS CONTUNDENTES

La economía española cerró 2019 con un crecimiento del 2%, ligeramente por debajo de las previsiones del Gobierno para el ejercicio y del obtenido un año antes. No obstante, este dato hay que valorarlo muy positivamente comparado con el del conjunto de la Zona Euro, sumida en una ralentización generalizada, que se situó en 1,2%.

En paralelo, 2019 fue un año no exento de turbulencias tanto a nivel mundial como local. El Brexit, las guerras comerciales protagonizadas por Estados Unidos, los todavía elevados datos de desempleo en España o la inestabilidad política que nos llevaron a dos convocatorias de elecciones generales en un intervalo de siete meses, son algunos ejemplos claros.

Para el conjunto del sector, supuso un año sin evolución en términos de facturación, con un volumen total de primas de 64.155 millones de euros, ligeramente inferior al alcanzado en 2018 (-0,42%), según los datos facilitados por la Patronal Unespa.

Por ramos, los de No Vida incrementaron su facturación por encima del 3%, hasta los 36.629 millones de euros, mientras que el de Vida redujo considerablemente los ingresos por primas un 5%, hasta los 27.526 millones. A pesar de este último dato, el ahorro gestionado creció un 3,3% hasta los 194.700 millones de euros.



**Amado Franco Lahoz**  
PRESIDENTE





Para Caser, 2019 ha sido un año intenso e importante por cuanto ha estado marcado por la restructuración accionarial de la Compañía, pendiente de acometer desde la concentración del sistema financiero en nuestro país años atrás.

En este sentido, y como hecho posterior al cierre, la aseguradora suiza Helvetia adquirió un porcentaje próximo al 70% de Caser, convirtiéndose así en el accionista de referencia de nuestra Entidad. El precio de la operación ascendió a 780 millones de euros.

Damos así una cordial bienvenida a Helvetia, que ha considerado muy positivamente al Grupo y ha manifestado su compromiso, al igual que los socios distribuidores Ibercaja, Unicaja y Liberbank, con el modelo de compañía y el Plan Estratégico 2018-2022, que enfoca en la evolución de tres pilares: excelencia en la distribución, el cliente en el centro de la organización y transformación digital y del modelo operativo.

Es este contexto, la actividad del Grupo Caser en 2019 ha de valorarse muy satisfactoriamente por los datos obtenidos.

El Grupo en su conjunto acumula 2.000 millones de euros en ingresos, un 9% más que en 2018. Mientras que la tendencia de la facturación por primas de seguros se ha mantenido respecto a ejercicios anteriores, la contribución de otros negocios es cada vez mayor.

Cabe destacar otros indicadores que reflejan, cada uno de ellos en su ámbito, la positiva evolución de la gestión aseguradora. Por una parte, el ratio de siniestralidad de Seguros Generales se redujo sensiblemente –más de dos puntos- para establecerse en el 58%. Por otro, el ratio de solvencia, que alcanza, sin haber aplicado las medidas transitorias, el 159% y excede en más de 401 millones el mínimo exigible.

Por otro lado, el beneficio antes de impuestos del Grupo supera los 96 millones de euros. Esta cifra supone un decrecimiento del quince por ciento en su comparación con la de 2018 y se explica por los menores resultados extraordinarios que los obtenidos entonces como consecuencia de la cancelación del acuerdo de distribución en No Vida con BMN y las plusvalías por la venta de las acciones de Bankia.

En paralelo, las empresas participadas por el Grupo se encuentran bien consolidadas. Es positivo echar la vista atrás y confirmar su satisfactorio crecimiento quince años después de que Caser comenzase a operar en otros sectores que comparten sinergias con el asegurador.

Así, la facturación de estas entidades, entre las que se encuentran Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia, alcanzó 185 millones de euros, lo que significa un incremento superior al 30% respecto al año anterior.

Igualmente, iniciativas más recientes comienzan a dar pasos contundentes. Así, la Agencia de Valores puesta en marcha hace ahora un año -Caser Asesores Financieros- ha comenzado, tras un año de actividad, a extender su red de agentes más allá de Madrid a Cataluña, Andalucía y Navarra, asesorando a medio millar de clientes.

Otro de los números que no quisiera dejar de destacar, por su relevancia, es el de las personas que forman parte de este equipo, que ya se acerca a las 5.000 personas

Todas estas cuestiones que no puedo en estas líneas repasar más que brevemente, confirman la positiva evolución de la Compañía, que avanza a velocidad de crucero de acuerdo a lo previsto en el Plan Estratégico en vigor y que confiamos continúen desarrollándose durante los próximos ejercicios y a pesar de la irrupción de las consecuencias económicas y sociales que recientemente ha introducido la expansión del virus Covid-19 .

Caser comienza así una nueva e ilusionante etapa, que da la mejor continuidad a un enriquecedor período durante el que hemos construido y consolidado, a través de la superación de relevantes hitos, un Grupo Asegurador líder en el mercado español del que todos debemos sentirnos orgullosos.

**Amado Franco Lahoz**  
PRESIDENTE

# 03.

## Informe del Director General

### UN GRUPO SÓLIDO Y SOLVENTE

Las iniciativas que se han puesto en marcha durante el ejercicio 2019, y que se enmarcan en el desarrollo del Plan Estratégico en vigor, han reforzado la posición de Caser como Grupo innovador en sus mercados y sectores, sin perder los atributos que más nos han acompañado durante los más de 75 años de historia que acumula: ser una empresa sólida y solvente.

Cabe destacar que el año que ocupa el relato de este documento será recordado por haberse gestado durante su transcurso la que ha sido definida por algunos medios de comunicación como la mayor operación de la historia del seguro de España: en los comienzos de 2020 se concretó la adquisición, por parte de Helvetia, de un porcentaje próximo al 70% de Caser, por lo que la aseguradora suiza será el accionista de referencia del Grupo una vez se hayan obtenido todas las autorizaciones pertinentes por parte del Ministerio de Economía.

En este sentido, hemos de valorar muy positivamente la entrada de Helvetia, uno de los aseguradores más sólidos de Europa, que ha sabido identificar extraordinariamente las fortalezas del proyecto de empresa de Caser, así como el enfoque en su estrategia de negocio.



**Ignacio Eyríes García de Vinuesa**  
DIRECTOR GENERAL



Caser se convertirá en parte de uno de los principales grupos aseguradores en Europa, con más de 160 años de experiencia, 6.600 empleados, cinco millones de clientes y un volumen de primas cercano a los 9.500 millones de francos suizos. Además de su sólida presencia en Suiza, Alemania, Austria, Italia y Francia, opera en España desde mediados del siglo pasado, mercado que entiende estratégicamente prioritario en su expansión.

No hemos de dejar de poner en valor, - refiriéndome nuevamente al Grupo Caser y, en concreto, en lo que respecta a su actividad aseguradora, que la entidad ha alcanzado en 2019 un volumen de primas de 1.509 millones de euros y excede en 401 millones de euros el mínimo de Solvencia sin la aplicación de medidas transitorias, alcanzando el 159% del ratio exigible. Estas cifras indican el mantenimiento un ritmo de evolución constante que, de manera conservadora, nos permite continuar avanzando a buena velocidad.

A ello ha contribuido la actividad de los negocios de distribución, que han tenido un desempeño importante y han continuado desarrollando su especialización, facilitando la adquisición de nuevas tecnologías y utilidades para cada una de sus redes de comercialización, al mismo tiempo que han colaborado en el progreso del necesario enfoque omnicanal que requieren los asegurados.

Las distintas áreas técnicas concretaron muchas de las novedosas soluciones aseguradoras que se lanzaron durante 2019 al mercado: nuevos productos, coberturas o servicios que fueron muy bien recibidos por su utilidad y consideración para atender las nuevas demandas que han surgido durante los últimos años. También el servicio que se brinda desde el área de Prestaciones resulta muy positivamente valorado. Así, anticipación y servicio son atributos bien reconocidos en la marca Caser.

Continuando con las cifras, el comportamiento en No Vida ha sido positivo al superar el año anterior y llegar a los 1.024 millones de euros, principalmente por el aporte de Particulares Multirriesgos y Empresas. En el caso de Vida, con un volumen en primas de 486 millones de euros, el crecimiento más destacado fue el de Vida Ahorro Particulares, reseñable además por enmarcarse en un contexto macroeconómico marcado por los bajos tipos de interés.

Las contribuciones de los negocios de diversificación no asegurador, tanto en lo que respecta a ingresos como a resultados, suponen cada vez una mayor aportación al Grupo. Repasando ahora sus principales cifras, cabe subrayar los 185 millones de euros de facturación para el conjunto de estas entidades, así como las 3.250 personas que forman parte de los equipos de Caser Residencial, Hospitales Parque o Acierta Asistencia, empresas muy bien posicionadas entre los líderes de cada uno de sus mercados.

Por su parte, Caser Asesores Financieros, con sólo un año de actividad, asentó los cimientos de su negocio especializado en la capital y comenzó a prestar servicios de asesoramiento financiero no sólo en Madrid, sino también en Cataluña, Andalucía y Navarra, hasta alcanzar un volumen de actividad de 92 millones de euros.

Así, el resultado antes de impuestos del Grupo superó los 96 millones de euros, lo que supone un beneficio neto de 72,1 millones de euros.

Ha sido un ejercicio en el que hay que reconocer el esfuerzo de las 5.000 personas que forman el Grupo así como el apoyo y la confianza recibida por parte de los Accionistas y el Consejo de Administración. A todos ellos quisiera agradecer su particular dedicación.

No puedo finalizar sin referirme a la etapa que arranca con el año 2020, que estará sin duda marcada por la dura crisis sanitaria que ha traído el Covid-19 y sus no menos severas consecuencias económicas y sociales. No hay duda de que serán muchos los retos y las incertidumbres que habremos de superar, si bien hemos de considerar en su justo valor que lo afrontamos como parte de una empresa sólida y solvente.

**Ignacio Eyriès García de Vinuesa**  
**DIRECTOR GENERAL**



# 04.

## Accionistas y Consejo de Administración



## 04.

### Accionistas y Consejo de Administración



## ACCIONISTAS

a 31 de diciembre de 2019

- COVÉA COOPÉRATIONS
- BANKIA, S.A.
- IBERCAJA BANCO, S.A.
- LIBERBANK, S.A.
- ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.
- UNICAJA BANCO, S.A.
- HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.
- CAIXABANK, S.A.
- CASER (ACCIONES PROPIAS)
- BANCO DE SABADELL, S.A.
- CECABANK, S.A.
- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
- COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA
- CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT
- WEB GESTIÓN 1, S.A.U.
- GESNOSTRUM SOCIEDAD GESTORA, S.L.U.
- OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

a 31 de diciembre de 2019

### PRESIDENTE

AMADO FRANCO LAHOZ

### VICEPRESIDENTES

VÍCTOR MANUEL BRAVO CAÑADAS \*  
MICHEL ROUX

### CONSEJEROS

FRANÇOIS JOSSE  
PIERRE MICHEL \*  
ANTONIO SAN SEGUNDO HERNÁNDEZ \*  
FERNANDO SOBRINI ABURTO \*  
LEOPOLDO ALVEAR TRENOR \*  
JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO  
ÁLVARO JIMENO GARCÍA \*  
JUSTO GÓMEZ LÓPEZ \*

IGNACIO REDONDO ANDRÉU \*  
ANTONIO ROSAS CERVANTES \*  
JAVIER CARRAL MARTÍNEZ \*  
BRAULIO MEDEL CÁMARA  
MANUEL MUELA MARTÍN-BUITRAGO  
ANDRÉS MARTÍN PINTOR  
CARLOS ABAD RICO  
JORGE ALBÁJAR BARRÓN  
SOPHIE FISZMAN

### DIRECTOR GENERAL

IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA \*\*

### SECRETARIO

JESÚS BARREIRO SANZ \*\*

### VICESECRETARIO

FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ \*\*

\* Representante de persona jurídica

\*\* No consejero

# 05.

## Comité de Dirección





**COMITÉ DE DIRECCIÓN**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <b>1</b> IGNACIO MARTÍN SÁNCHEZ-BENDITO<br>DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES | <b>4</b> JUAN JOSÉ COTORRUELO GÓMEZ-SOUBRIER<br>DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES | <b>7</b> GERMÁN BAUTISTA CHAMIZO<br>DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS |
| <b>2</b> RAMÓN NADAL DE DIOS<br>DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES                   | <b>5</b> IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA<br>DIRECTOR GENERAL                | <b>8</b> VALENTÍN GARCÍA GARCÍA<br>DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN                     |
| <b>3</b> FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ<br>SECRETARIO GENERAL                                | <b>6</b> ANTONIO GARCÍA ORTIZ<br>DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA         | <b>9</b> JOSE MANUEL NIETO ALITE<br>DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS           |

# 06. Estructura del Grupo

## ORGANIGRAMA



### DIRECCIÓN GENERAL

- DESARROLLO CORPORATIVO
- CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS
- AUDITORÍA INTERNA

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

- SECRETARÍA GENERAL
- DIRECCIÓN FINANCIERA Y DE TECNOLOGÍA

- DIRECCIÓN NEGOCIO AGENTES Y CORREDORES
- DIRECCIÓN NEGOCIO BANCASEGUROS
- DIRECCIÓN CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS
- DIRECCIÓN VIDA Y PENSIONES
- DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGUROS GENERALES
- DIRECCIÓN DIVERSIFICACIÓN





## COMPAÑÍAS PARTICIPADAS

A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

- ACIERTA ASISTENCIA, S.A.
- ARRIENDA GESTIÓN, S.A.
- ATENDAE ASISTENCIA, S.A.
- ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R., S.A.U.
- BARLOVENTO RECURSOS NATURALES, S.L.
- CA VIDA ASSEGUANCES, S.A.
- CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
- CASER DIRECT, CORREDURÍA DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.
- CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.
- CASER PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.
- CASER PREVISIÓN INDIVIDUAL, E.P.S.V.
- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.
- CASER RESIDENCIAL GESTIÓN, S.L.U.
- CASER RESIDENCIAL INMOBILIARIA, S.A.U.
- CASER RESIDENCIAL RETIRO, S.L.
- CASER SERVICIOS DE SALUD, S.A.U.
- CASER VALORES E INVERSIONES, A.V., S.A.U.
- CENTRE GERONTOLIG MYCES, S.L.U.
- CENTRO SOCIO SANITARIO LOGROÑO, S.L.U.
- CENTROS ASISTENCIALES SAN TORCUATO, S.L.U.
- CLÍNICAS AVETMAS, S.A.U.
- CLÍNICA PARQUE, 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 GESTIÓN SANITARIA Y ESPECIALIDADES MÉDICAS S.L.U.
- EXTREMEÑA DE PATRIMONIO PARA LA SANIDAD, S.L.U.
- GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.
- HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- INMOCASER, S.A.U.
- JALFIT BIENESTAR, S.A.U.
- JALSOSA, S.L.
- MEDICAL DISCOUNT, S.L.U.
- PARQUE HOSPITALES BALEARES, S.L.U.
- RESIDENCIA DEL HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- RESIDENCIA NUEVA VIDA, S.A.
- SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.
- TH MANTENIMIENTO S.L.

### FERNANDO DE LORENZO SECRETARIO GENERAL



#### ¿Cómo ha evolucionado el Plan Estratégico 2018-2022?

Avanzamos a velocidad de crucero y con buenos resultados. En sólo dos años se han completado el 62% de las iniciativas previstas en la hoja de ruta. Es importante destacar todos aquellos trabajos que tienen que ver con la transformación digital del Grupo desde distintas perspectivas. Se han puesto los medios para acompañar en la consecución de los objetivos: el crecimiento del Grupo, mediante la consolidación del modelo de distribución diversificado y la apuesta continua por el cliente.

#### ¿Cuál diría que ha sido el activo más relevante a la hora de cumplir los objetivos?

El Grupo Caser emplea ya a 5.000 personas en los distintos negocios que desarrolla. Es una cifra muy relevante. La profesionalidad de estos equipos, junto a su entusiasmo y renovado compromiso, resultaron sin duda un importante activo para alcanzar los objetivos y resultados que comentábamos.

#### ¿Cómo definiría la notoriedad del Grupo a día de hoy?

En la actualidad Caser es un Grupo muy bien reconocido en cada uno de los mercados en los que opera. Ha sabido diversificar su negocio más allá de la actividad aseguradora, llevando su capacidad de anticipación y haciendo gala de la excelencia en el servicio –la Entidad opera entre los líderes del sector-, a otras actividades complementarias con el objetivo de poner en valor servicios y experiencia. Así, Caser Residencial, Acierta Asistencia y Hospitales Parque, comienzan a destacar en sus respectivos mercados por estos mismos atributos.



# 07.

## Principales Hitos 2019





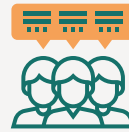
01 / ENERO  
UN GRUPO  
DIVERSIFICADO



Caser Residencial, anunció la adquisición de una nueva residencia en Vilaboá, Pontevedra. Son ya 20 los centros que forman parte de la filial especializada en la atención a personas mayores. Los negocios de Diversificación –tercera edad, provisión de servicios sanitarios y *facility management*– comparten sinergias con la actividad aseguradora y ganan cada vez más peso en el Grupo. Juntas emplean a más de 3.200 personas.



02 / FEBRERO  
LA MEDIACIÓN  
PROFESIONAL,  
CERCA Y A LA  
VANGUARDIA



Se celebró la convención comercial del Negocio de Agentes y Corredores, una de las ineludibles citas anuales que organiza de esta red especialista. El Plan Estratégico en vigor prevé que su desarrollo se fundamente en tres ejes: el modelo de distribución, el aumento de la capilaridad territorial y la digitalización al servicio de la mediación. Así, evolucionamos hacia oficinas inteligentes que interactúan directamente con el cliente, se potencian las webs propias como una de las herramientas principales de los mediadores y se digitalizan asimismo sus las herramientas de venta y post-venta.



03 / MARZO  
EL COCHE,  
CONECTADO



Se materializa en Drivus la alianza de RCI, MASMOVIL y Caser, que lanzan una solución tecnológica para el coche conectado enfocada a atender las nuevas necesidades de movilidad y mejorar la experiencia de los conductores y sus acompañantes. Integra coberturas aseguradoras, servicios, entretenimiento y conectividad para proporcionar una experiencia única de movilidad, y reúne a cuatro industrias –seguros y servicios, financiación, automoción y telecomunicaciones–, para dar respuesta a las tendencias de movilidad, IoT, conectividad, gamificación y Big Data.



Drivus



04 / ABRIL  
DÉCIMO  
CUMPLEAÑOS



La Fundación Caser comenzó su andadura en 2009, con el claro propósito de acercar perspectivas en torno a la dependencia, cuya Ley comenzaba a desarrollarse entonces. Consciente de las perspectivas de envejecimiento y del positivo impacto que tienen la prevención y la promoción de la autonomía personal, a lo largo de estos diez años se ha convertido en un importante agente impulsor del cambio y debate. Así, ha contribuido a través de la puesta en marcha de muy distintas iniciativas, a visibilizar y normalizar la dependencia, a apoyar la investigación y a reconocer, a través de los Premios Dependencia y Sociedad, a personas, instituciones y proyectos relacionados.





05 / MAYO  
EL SEGURO MÁS  
PREMIADO



Caser ReMoto es el seguro salvavidas que incluye un dispositivo de geolocalización con llamada inteligente en caso de accidente diseñado específicamente para moteros. Su funcionamiento es muy sencillo y no necesita instalación. Desde su lanzamiento, ha recibido destacados reconocimientos por su carácter innovador, como el Premio AZUL , el Premio EFMA a uno de los seis seguros más innovadores del mundo, el Premio “Eye of innovation 2019” o el premio Gartner, entre otros.



06 / JUNIO  
ANTICIPANDO  
EL MAÑANA



Se celebró en Málaga el foro “Caser Futuro”, que ofreció las claves del futuro en materia de tecnología y empresa y que contó con Neil Harbisson, el primer ciborg reconocido legalmente, José Luis Cordeiro, ingeniero y teórico de la inmortalidad y Olga San Jacinto, una de las mujeres más reconocidas internacionalmente en el mundo de la dirección empresarial. La embajadora de Caser, la tenista Garbiñe Muguruza, contó cómo se abordan los cambios tecnológicos en el deporte de élite.



07 / JULIO  
MÁS CLÍNICAS  
DENTALES



Se inauguraron nuevas clínicas a la red que puso en marcha la aseguradora en 2014. Comenzó así a prestar sus servicios en, Calatayud, Valencia y Soria, y abrió segundas clínica en Barcelona y Zaragoza. Desde que comenzó su actividad hace cinco años, Caser Dental ha atendido a 34.000 pacientes y ha abierto 20 establecimientos, cuenta con más de 70 profesionales y hasta 100 odontólogos forman parte de su equipo.



08 / AGOSTO  
PATROCINADOR  
OFICIAL DE  
LA VUELTA



Caser será patrocinador de La Vuelta para los próximos dos años. En 2019 la aseguradora ha organizado distintas acciones entorno a la mítica competición ciclista en España, - que se celebró entre el 24 de agosto y el 15 de septiembre-, con el objetivo de confirmar su apoyo al deporte e incrementar la visibilidad de la marca.







09 / SEPTIEMBRE  
INICIO DE LA  
COMERCIALIZACIÓN  
DE HIPOTECAS  
INVERSAS EN  
ESPAÑA



Se lanzó Caser Hipoteca Inversa, un producto para mayores de 65 años que cuenten con una vivienda en propiedad y que quieran completar sus ingresos en periodo de jubilación. Esta nueva solución financiera, surge en un contexto en el que, según datos de la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE), el 89% de los españoles mayores de 65 años cuenta con una vivienda en propiedad cuando llega a la jubilación. Ofrece un ingreso mensual sin que los titulares pierdan la propiedad de la vivienda habitual. Como novedad, incorpora servicios asistenciales.

Caser Hipoteca Inversa



El único producto que convierte tu casa en dinero sin venderla



10 / OCTUBRE  
COCHE X COCHE,  
TAMBIÉN PARA  
AUTÓNOMOS



Cualquier persona que trabaje por cuenta propia, puede añadir Caser CochexCoche Pro a su seguro a terceros, sin cambiar de compañía. Ofrece un vehículo de sustitución con características similares al que se tenía en caso de avería, robo o accidente. Además en caso de siniestro total, y si reparar el accidentado cuesta más de lo que vale, da la opción de reemplazar el vehículo, eligiendo entre diferentes opciones. Durante el ejercicio también se presentó Coche X Coche Stick, de forma que cualquier conductor, sea de la compañía que sea, puede contratar el seguro, que hasta ahora sólo estaba disponible para asegurados de auto de Caser. Más de 30.000 personas lo han contratado desde su lanzamiento en 2015. Caser se convierte así en la primera entidad del sector seguros que introduce el concepto de seguro complementario, ya que no es necesario cambiar de compañía para su contratación.

MÁS DE  
**30.000**

PERSONAS HAN CONTRATADO EL SEGURO COCHE X COCHE DESDE SU LANZAMIENTO EN 2015

11 / NOVIEMBRE  
EL AHORRO,  
POR CONSUMO



Cling Cling es una hucha digital que permite ahorrar automáticamente y acumular dinero con cada compra. Los titulares de la tarjeta en la que se materializa este producto, ahorrarán un 1% del importe cada vez que realicen una compra. Además, podrán incrementar sus ahorros redondeando las compras y conseguir un tanto por ciento de los recibos domiciliados de compañías denominadas "amigas", entre otras bonificaciones. Caser Cling Cling, está dirigido especialmente a personas de entre 30 y 50 años que quieran ahorrar sin cambiar mucho sus hábitos actuales, prácticamente sin darse cuenta y sin importar si ahora son ahorradores o no.



12 / DICIEMBRE  
2.000 MILLONES  
DE EUROS DE  
INGRESOS



El total de ingresos, que supera los 2.000 millones de euros, junto al resultado antes de impuestos, de 96,3 millones de euros, confirman la buena marcha del Grupo. En la actividad aseguradora, cabe destacar, la innovación en productos, diseñados para anticiparse y adaptarse a las necesidades del cliente. Las actividades de Diversificación continúan con su expansión de actividades y alcanzan un crecimiento conjunto del 33%. El ejercicio 2019 también ha estado marcado por el proceso reestructuración del accionariado, que culminó -ya en 2020-, con la adquisición por parte de Helvetia de una participación mayoritaria cercana al 70%.

**2.000 Mill.€**

EL TOTAL DE INGRESOS, JUNTO AL RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS, DE 96,3 MILLONES DE EUROS



# 08.

## El Grupo en Cifras



## PERSONAS

**2,3**

MILLONES DE CLIENTES

**4,2**

MILLONES DE PÓLIZAS

UN EQUIPO DE **4.944**

PERSONAS FORMA PARTE DEL GRUPO. DE ELLAS, **3.250**

TRABAJAN EN ACTIVIDADES DISTINTAS A LA ASEGURADORA

**2.200**

MEDIADORES PROFESIONALES

EL NÚMERO MEDIO DE PERSONAS ATENDIDAS EN LOS CENTROS DE CASER RESIDENCIAL HA SUPERADO LOS **3.000**

Y LA TASA DE OCUPACIÓN SE SITUÓ EN EL **95%** DE LAS PLAZAS DISPONIBLES

LAS CLÍNICAS DENTALES CASER ATENDIERON A **16.314**

PACIENTES DURANTE EL EJERCICIO, PRÁCTICAMENTE EL DOBLE QUE EN 2018

HOSPITAL PARQUE TENERIFE HA CELEBRADO EL **40** ANIVERSARIO DE SU APERTURA

HOSPITALES PARQUE ATENDIÓ **790.000** PACIENTES



## PRESENCIA

**41**

OFICINAS EN ESPAÑA

**12**

OFICINAS DE SALUD

**122**

OFICINAS DE AGENCIA

**14.000**

PUNTOS DE VENTA

**20**

CLÍNICA DENTALES

**20**

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

**5**

HOSPITALES

**4**

CENTROS MÉDICOS



## ESTRATEGIA

EN MARCHA EL PLAN ESTRATÉGICO 2018 -2022: CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

EL GRUPO REGISTRÓ UN BENEFICIO BRUTO DE **96,3** MILLONES DE EUROS

## Solvencia

**1.078** MILLONES DE EUROS

FONDOS PROPIOS ADMISIBLES

**677** MILLONES DE EUROS

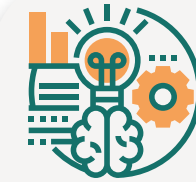
CAPITAL SOLVENCIA OBLIGATORIO

**401** MILLONES DE EUROS

EXCESO DE SOLVENCIA

**159%**

RATIO DE SOLVENCIA



## INNOVACIÓN

LANZA CASER CLING CLING, HIPOTECA INVERSA, COCHE X COCHE PRO, SEGUROS FRUTO DE INNOVADORES PROCESOS DE DISEÑO DE PRODUCTO Y PIONEROS EN SUS RAMOS

LOS PLANES DE PENSIONES DE AUTOR CUENTAN YA CON MÁS DE **170** MILLONES DE EUROS DE PATRIMONIO



## SERVICIOS

LA DIRECCIÓN DE SEGUROS GENERALES ATENDIÓ  
**623.920**  
PRESTACIONES

LOS TALLERES COLABORADORES HAN REPARADO  
**14.417**  
VEHÍCULOS DE NUESTROS ASEGURADOS

NUESTRAS EMPRESAS REPARADORAS HAN ATENDIDO  
**500.295**  
ENCARGOS

**43.526**  
PRESTACIONES DE HOGAR PROVOCADAS POR AGENTES NATURALES Y FENÓMENOS METEOROLÓGICOS

EL **20%** DE LOS CLIENTES SON DIGITALES,  
**8** PUNTOS MÁS QUE EN 2018

CASAVI ASISTENCIA EN VIAJE RECIBIÓ MÁS DE  
**270.000**  
LLAMADAS Y SE PRESTARON  
**151.000**  
EXPEDIENTES MECÁNICOS Y SANITARIOS

LA RED DE SALUD CUENTA CON  
**12**  
OFICINAS ESPECIALIZADAS EN EL RAMO Y CASER DENTAL YA HA INAUGURADO  
**20**  
CLÍNICAS

**61.915**  
ACTOS MÉDICOS EN CLÍNICAS DENTALES

**2.355**  
PROFESIONALES TRABAJAN EN ALGUNO DE LOS  
**20**  
ENTROS QUE CASER RESIDENCIAL TIENE EN ESPAÑA

ACIERTA ASISTENCIA ATENDIÓ MÁS DE  
**110.000**  
SERVICIOS



## CONFIANZA

DURANTE EL EJERCICIO, SE IMPARTIERON  
**38.733**  
HORAS DE FORMACIÓN (ACTIVIDAD ASEGURADORA)

LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE HA GENERADO UN AHORRO DE  
**10,9**  
MILLONES DE EUROS

CASER REMOTO HA RECIBIDO OTROS  
**CUATRO**  
PREMIOS, Y SE HA CONVERTIDO EN EL SEGURO MÁS PREMIADO DE LA HISTORIA DE ESPAÑA

LA FUNDACIÓN CASER HA CELEBRADO SU  
**DÉCIMO**  
ANIVERSARIO

LAS VISITAS A LA WEB DE LA FUNDACIÓN CASER SE INCREMENTARON HASTA SUPERAR LAS  
**450.000**

**181**  
CANDIDATURAS SE PRESENTARON A LOS PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD

CASER RESIDENCIAL HA RECIBIDO EL RECONOCIMIENTO COMO  
**BEST PLACE TO WORK**

SE RECIBIERON  
**5.148**  
RECLAMACIONES, QUE SUPONEN  
**12,3**  
RECLAMACIONES POR CADA  
**10.000**  
PÓLIZAS



# 09.

## Plan Estratégico 2018 – 2022





## AVANCES PARA IMPULSAR EL CRECIMIENTO

El plan a cinco años iniciado en 2018 continuó su avance durante el ejercicio pasado con el objetivo firme de impulsar el crecimiento de la Compañía hacia un modelo de diversificación y excelencia en la distribución, teniendo siempre al cliente en el centro de la estrategia y usando las herramientas que la tecnología pone al servicio de las empresas para facilitar su transformación digital.

El fin último del plan es crecer por encima del sector, alcanzar una rentabilidad y dividendos atractivos para los accionistas y la búsqueda constante de oportunidades de crecimiento inorgánico.

Partiendo de este enfoque transversal se diseñaron diez programas estratégicos que contemplan los siguientes aspectos:

**DURANTE LOS DOS PRIMEROS AÑOS SE HAN MATERIALIZADO MÁS DEL 60% DEL TOTAL DE LAS INICIATIVAS PREVISTAS**

- 1. Experiencia de cliente:** situar al cliente en el centro de la organización.
- 2. Ecosistemas, servicios y soluciones:** ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes, vía productos y servicios ajustados a sus necesidades.
- 3. Omnicanalidad:** asegurar una experiencia de cliente homogénea y la coordinación entre los diferentes canales.
- 4. Distribución:** consolidar crecimiento y excelencia en negocios tradicionales (Bancaseguros, Agentes y Grandes Cuentas) y aumentar las capacidades en los no tradicionales (canales alternativos, como internet).
- 5. Capacidad y talento:** disponer de una organización preparada, a nivel de capacidades y procesos, para dar respuesta a los nuevos retos.
- 6. Aceleradores de la digitalización:** acelerar la Transformación digital de Caser con el cliente como foco principal.
- 7. Eficiencia:** lograr la excelencia operativa para ganar en eficiencia y calidad, generando a su vez un ahorro en costes.
- 8. Capacidades analíticas:** alcanzar la excelencia en la gestión y tratamiento de datos, usando técnicas avanzadas de análisis de datos para guiar las decisiones de negocio.
- 9. Inversiones:** revisar la estrategia de inversiones de acuerdo al contexto macro y a las tendencias actuales del sector.
- 10. Diversificación:** acelerar el crecimiento y rentabilidad de los negocios existentes y abrir nuevas líneas de negocio, fomentando sus sinergias con el negocio asegurador.

Del análisis del estado de situación se constata su buena evolución con la progresiva implantación de iniciativas previstas y la consecución con ello de los objetivos marcados. De hecho, gran parte -de un total de 150, aproximadamente- están ya implantadas o en proceso de implantación, habiendo conseguido hitos muy relevantes.

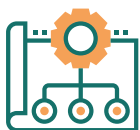
Sólo en 2019 se implementaron 45 iniciativas, lo que supone que en los dos primeros años del Plan ya se han materializado alrededor del 62% del total.





La llegada de soluciones para el ahorro como: “Cling-Cling”, hucha digital que automatiza los ahorros y devuelve al cliente un porcentaje de las compras realizadas con la tarjeta así como de los recibos domiciliados, o la “Hipoteca Inversa” como recurso generador de ingresos para mayores de 65 años que se enfrentan a una longevidad más amplia y una previsible disminución de su poder adquisitivo; son sin duda un buen ejemplo del camino recorrido.

Se han seguido sofisticando, así mismo, soluciones ya lanzadas previamente en el anterior ejercicio, como “Caser Re-Moto”, un sistema de protección vial que actúa con un mecanismo inteligente que activa una



**EN EL ENTORNO DE LA DIVERSIFICACIÓN TAMBIÉN SE DESARROLLARON INICIATIVAS QUE DAN REPUESTA A NUEVOS ESTILOS DE VIDA**

## PLAN ESTRATÉGICO

### 10 PROGRAMAS ESTRATÉGICOS A DESARROLLAR

Ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes, vía productos y servicios ajustados a sus necesidades



#### CLIENTES Y NEGOCIO

- I. EXPERIENCIA DE CLIENTE
- II. ECOSISTEMAS, SERVICIOS Y SOLUCIONES
- III. OMICALIDAD
- IV. DISTRIBUCIÓN

#### CAPACITADORES

- V. CAPACIDADES Y TALENTO
- VI. ACELERADORES DE LA DIGITALIZACIÓN
- VII. EFICIENCIA
- VIII. CAPACIDADES ANALÍTICAS

#### NEGOCIO NO ASEGURADOR

- IX. INVERSIONES
- X. DIVERSIFICACIÓN



llamada de emergencia en caso de caídas; “Coche x Coche” un seguro que proporciona un automóvil en propiedad, si en caso de accidente el coste de la reparación del vehículo supera su valor; u “Hogar AMayores”, un seguro de hogar que además garantiza el cuidado de los mayores en casa. Cada una de las iniciativas anteriormente mencionadas responden claramente a una necesidad actual de la población.

En el entorno de la diversificación también se continuó impulsando todas aquellas iniciativas que dan repuesta a los nuevos estilos de vida y características de los

clientes y que le aportan un valor añadido más allá del seguro tradicional.

En un escenario macroeconómico en el que los tipos de interés se mantienen en niveles cada vez más bajos afectando al ratio de solvencia de las aseguradoras, la nueva gama de productos, específicamente en el ramo de Vida, está diseñada para reorientar la cartera hacia soluciones con menor riesgo para la compañía y que supongan, por tanto, una mejora de los niveles de solvencia. Aspecto relevante para poder consolidar el modelo de negocio de Caser.

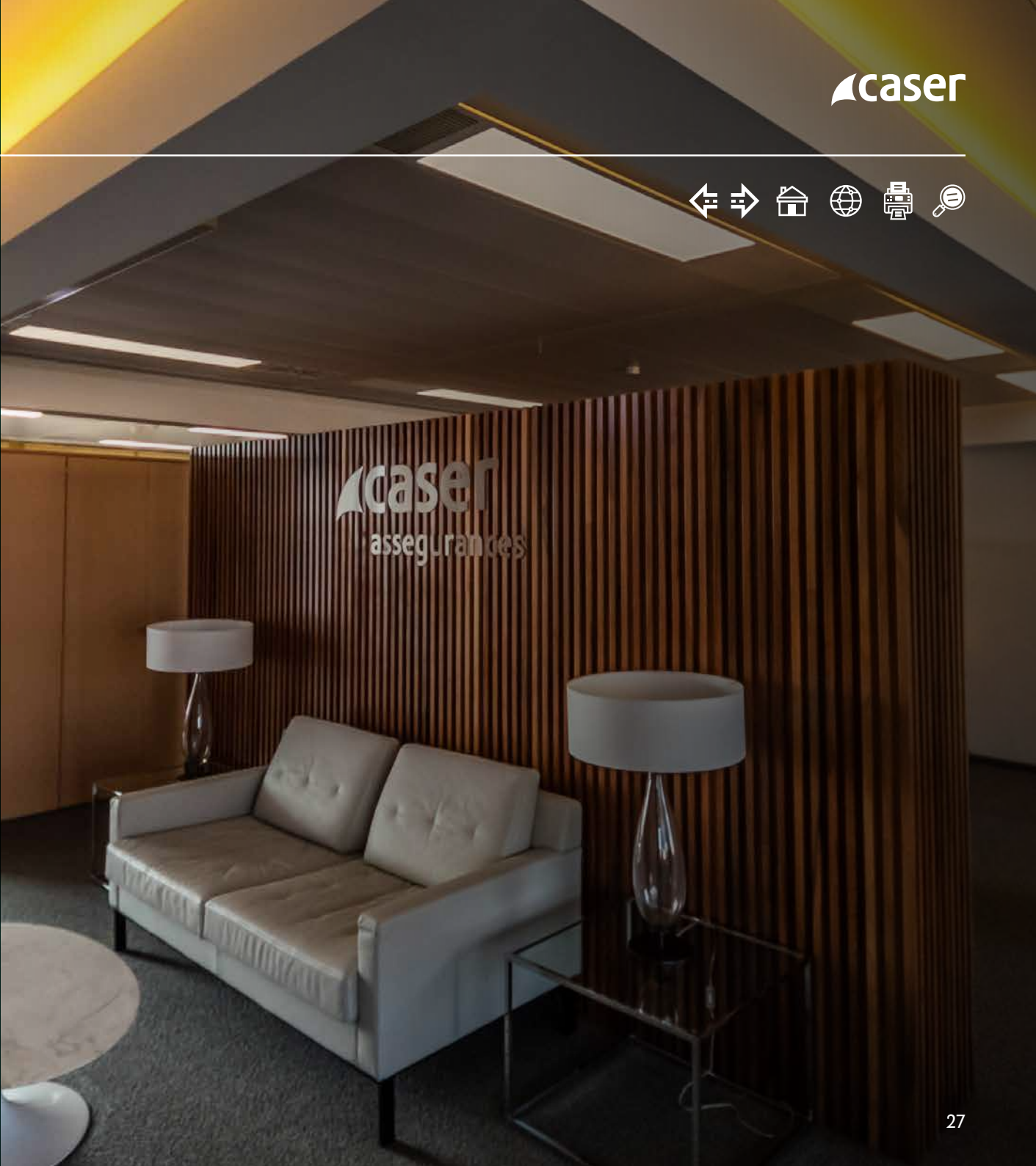
Asimismo, en 2019 se dieron importantes pasos en el ámbito de la digitalización y la automatización de procesos, de cara a la optimización de la experiencia del cliente en su relación con la compañía y adicionalmente generando eficiencia en costes. La actividad se caracterizó por la búsqueda de mejoras del *customer journey*, teniendo en cuenta que el sector se enfrenta a un cliente cada vez más omnicanal. La meta es conseguir que el 50% de los clientes sean digitales. Esto implica la implementación de herramientas de venta online que proporcionen agilidad y dinamismo a las acciones de venta.

Desde la Oficina de Seguimiento del Plan se han impulsado iniciativas de componente transversal, promoviendo la colaboración entre distintas áreas de cara a encontrar sinergias y optimizar recursos. Entre ellas cabe destacar la implantación del “Modelo de gobierno del dato”, una acción especialmente relevante por el amplio alcance a distintos ámbitos de actividad.

La consecución de todos estos hitos junto con muchos otros aporta, cada uno en su ámbito y medida, su contribución a los objetivos de transformación, eficiencia y rentabilidad perseguidos en el Plan. Sin duda el futuro de Caser como empresa con un modelo de negocio diversificado es prometedor y en esa línea continuarán todos los esfuerzos de la Compañía.

# 10.

## Negocios de Distribución





**Caser se distingue por operar de acuerdo con un modelo de distribución diversificado y, al mismo tiempo, orientado a sus respectivas redes, siendo una de las claves del éxito de la Compañía. Así, cada uno de los negocios de Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas, lo forman un equipo especializado y experto en su segmento.**

Juntos, los negocios han consolidado una fórmula de comercialización que ha logrado acumular importantes crecimientos tanto en las pólizas de nueva producción como en el resultado.



## AGENTES Y CORREDORES

El crecimiento experimentado en el Negocio de Agentes y Corredores a lo largo del año -con 293,7 millones de euros en primas- supone un incremento de 18,4 millones de euros respecto al ejercicio anterior. El aumento de casi un 20% en las primas de nueva producción de No Vida respecto a 2018 y la importante consolidación de mediadores con carteras de No Vida superiores a 100 mil euros, fueron los principales impulsores de los buenos resultados obtenidos.

En el ramo de No Vida el volumen de primas ascendió a 194,4 millones de euros, con un crecimiento de un 4,7%, casi dos puntos por encima del sectorial. Asimismo, se destacó un incremento relevante en el caso de Empresas y Personales, en las que se llegó a un 7,4% y 20,2% respectivamente. En la misma línea se comportó el ramo de Vida, que alcanzó la cifra de 99,2 millones de euros, un 11,1% más respecto a 2018, destacando especialmente Vida Riesgo con un aumento de primas del 6,4%.

Paralelamente, las primas de nueva producción se ven incrementadas en un 18,7%, lo que supone 17,5 millones de euros de incremento respecto a 2018. Los planes de negocio llevados a cabo con los Agentes, los acuerdos con corredurías y la mejora en la eficiencia de las campañas fueron los impulsores de estos resultados.

## ACCIONES INNOVADORAS Y PROYECTOS EN 2019

Durante el transcurso del año, se trabajó en acciones englobadas dentro de las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022. El área de Agentes y Corredores se valió de un modelo más eficiente, digital y automatizado en sus procedimientos a través de la implantación de un sistema único de creación, asignación y automatización de las tareas administrativas. Todo ello con la inclusión de un sistema cognitivo, dotado de inteligencia artificial, capaz de hacer esta función con una mínima intervención humana.

A finales de año el 55% de todos los emails que se recibieron en las Oficinas (en torno a 180 mil anuales, correspondientes a todo el territorio), fueron susceptibles de ser clasificados por texto a nivel de proceso y subprocesso y, de estos, la precisión en la clasificación automática del sistema ya alcanza el 80%.

Además, se impulsaron acciones relacionadas con la distribución orientadas a la digitalización del servicio de los Mediadores a través de una propuesta de valor para aquellos Agentes que desarrollan su labor en entornos digitales. Asimismo, se finalizó la primera fase piloto con la implantación en el diseño de webs de Agentes con su respectivo posicionamiento SEO y, con una serie de servicios para los clientes.

Y en relación con el desarrollo a nivel local, cabe destacar el Plan Canarias, que continuó con su objetivo de crecer muy por encima del sector, y la inauguración de la nueva oficina de la Compañía en Bilbao, con mejores instalaciones que facilitan la atención al cliente y mediador.





En línea con lo marcado en el Plan Estratégico, el peso del negocio intermediado por Agentes ha seguido creciendo en relación con el de los Corredores, dotándole de una Red más alineada con los intereses de la Compañía, con mayor grado de representación y una cartera con menor volatilidad. En 2019 se consiguió que un 63% de las primas devengadas y un 70% de las primas de Nueva Producción estuvieran intermediadas por Agentes. Respecto a la Red de Corredores, el Negocio mantiene una política orientada al profesional vinculado y a los resultados. En esta Red la acción comercial se basó principalmente en una suscripción de acuerdos y protocolos en productos.

Entre los avances realizados a lo largo del año también se amplió el catálogo de productos para los clientes del Negocio de Agentes y Corredores. Con ello, Multirriesgos Particulares, Autos y Vida, contaron con nuevas incorporaciones que afianzaron la posición de Caser como referente innovador. Entre los nuevos lanzamientos realizados en 2019 se encuentran Caser Comercio Connect, Caser Hogar Amayores y Caser CochexCoche. Del mismo modo, se hizo hincapié en el desarrollo de procedimientos con el fin de mejorar la efectividad de los lanzamientos de nuevos productos y acciones de venta cruzada.

La actividad del Negocio de Agentes y Corredores contó con presencia en varios foros de relieve - Feria Internacional de Muestras de Asturias y el Foro Internacional del Seguro Forinvest-, en los que ha quedado patente la imagen y la profesionalidad de la marca Caser. Adicionalmente, tuvo presencia a nivel local en la 16ª Edición Premios GEMA (Gestión Empresarial de la Mediación Aseguradora), Concurso de Saltos Internacional de Madrid, Patrocinio del Club de Campo femenino de Hockey y en torneos de croquet.

En temas relacionados con formación, se llevó a cabo un gran esfuerzo en la mejora de la capacitación tanto de los Agentes como del personal del Negocio y, especialmente de la Red Comercial. En total se impartieron más de 200.000 horas lectivas con una asistencia que superó los 2.000 alumnos.

## IGNACIO MARTÍN

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES



### ¿Qué cambios ha supuesto el anteproyecto de distribución de seguros y reasegurados privados?

Desde hace algunos años venimos trabajado sin pausa para adaptarnos a esta normativa que introduce cambios importantes así como nuevas obligaciones sobre la documentación e información de los productos. En concreto y entre otros, se han adaptado los diferentes cursos, así como la herramienta del Aula Virtual, además de establecer un sistema de formación continua con los requisitos para la organización, evaluación y certificación de las aptitudes y conocimientos.

### ¿Cuáles son los principales objetivos y retos para el 2020?

Todo ello con el fin de cumplir con los objetivos de transparencia, protección al cliente y competencia equitativa para todos los operadores del sector que persigue la nueva transposición de la directiva europea. Todo estará estrechamente relacionado con la digitalización, el desarrollo de negocio y las mejoras operativas. De cara al próximo año se seguirá avanzando en el modelo de oficina inteligente junto al desarrollo de la digitalización del servicio de los Mediadores, además del uso de redes sociales como herramientas generadoras de negocio. Por último, se enriquecerá el Portal Comercial con tutoriales y manuales en medios digitales, así como la creación de sistemas de alertas relativas al seguimiento del negocio y las acciones comerciales.



## BANCASEGUROS

El área de Bancaseguros terminó 2019 con un balance muy favorable tras el trabajo desarrollado en los últimos años consolidando el cambio de modelo, hecho que supuso mantener a Caser a la vanguardia de las buenas prácticas dentro de este canal en España. En cifras, se cerró el año en 601 millones de euros, destacando la valiosa aportación de los Bancos accionistas distribuidores de Caser, que consiguieron crecimientos cercanos al 9,5%, lo que supone crecer el triple que el mercado.

El margen antes de impuestos ha sido de 38 millones de euros, lo que supone una rentabilidad del negocio del 6,4%.



A lo largo del ejercicio se continuó reforzando la innovación en el Negocio de Bancaseguros en tres ejes fundamentales:

- la **digitalización**: con el desarrollo de la oferta aseguradora y la mejora de la experiencia de cliente en los nuevos canales digitales (webs y apps),
- la **ayuda a la venta**, con la mejora de la usabilidad en los sistemas de comercialización de oficinas y desarrollo del soporte a la venta,
- la **gestión de productos y la comunicación**, mejorada con una adecuada planificación conjunta con las entidades.

### JOSÉ MANUEL NIETO DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS



#### ¿Qué cambios ha supuesto la digitalización dentro del Negocio de Bancaseguros?

Cada vez trabajamos más en un escenario digital y es necesario adaptarse. Por ello, desde Bancaseguros, tanto la omnicanalidad como la implementación de procesos digitales han vivido en 2019 un periodo intenso en el que se realizaron los desarrollos necesarios en los canales digitales bancarios. En este sentido, hemos reforzado la oferta aseguradora en los principales productos mejorando la usabilidad en las aplicaciones bancarias y la experiencia en las páginas web de las entidades. Queremos centrarnos en la multicanalidad digital para

ser capaces de llegar al cliente digital con una oferta diseñada específicamente para él.

#### Más allá del gran aporte facilitado por la digitalización ¿Qué otros aspectos destacaría como impulsores del crecimiento?

En Bancaseguros hay diversos aspectos que entran en juego y que hacen que, con la colaboración y disposición de todos los implicados, se logre un buen crecimiento. No obstante, me gustaría destacar tres factores que creo son clave: la “co-creación”, que facilita que se desarrollen productos más orientados a las necesidades del cliente; la formación facilitada en seguros a las redes bancarias; y el compromiso y la profesionalidad de las personas que forman parte de las distintas redes. Continuaremos avanzando en esta línea pues logramos una mayor implicación de la red y más satisfacción por parte de los asegurados.



Se ha realizado un gran proyecto con una entidad, donde conjuntamente se ha diseñado una **estrategia digital**, y una **hoja de ruta**, que incluye un plan de trabajo detallado, que ya está a mitad de camino, y que nos situará en la vanguardia digital.

Se ha seguido avanzando en la **personalización de la oferta**, con técnicas tan avanzadas como los modelos de **pricing** para la nueva producción de Autos, o para la renovación de Hogar, donde se tiene en cuenta el valor y "scoring" del cliente bancario y su comportamiento asegurador.

Dado que las redes de oficinas bancarias, todavía son clave en la aproximación al cliente, en 2019 se avanzó significativamente en la implantación de herramientas para dinamizar la venta de seguros a través de este canal con iniciativas concretas como el **Portal de Bancaseguros** -para incrementar la mejora de capacidades de comercialización- o el **Portal de Empleados** para las redes bancarias. En paralelo, se ha potenciado **de manera importante, la formación sobre seguros**, de cara a ayudar en el proceso de venta mediante píldoras informativas digitales, tutoriales e infografías. Por último, se incorporó la **telesuscripción** para Salud que facilitó, al agilizarla, la contratación en las oficinas de las entidades y la elaboración del cuestionario oportuno.

**Empresas** ha seguido avanzando en desarrollar negocio de forma distinta, con una herramienta de inteligencia de negocio, que facilita la búsqueda de oportunidades para este importante segmento de clientes. También, dentro del ámbito de herramientas de ayuda a la venta, se ha desarrollado e implantado la **confirmación online de presupuestos** realizados en oficinas, **para Pymes**.

Para mejorar la adaptación de la oferta a la demanda de Bancaseguros, se comenzó a trabajar junto a las entidades financieras en la **co-creación** de nuevas opciones para los clientes, de forma que, gracias a estos procesos, han visto la luz ya nuevas soluciones como "Inquilinamente" y "Comercio Connect".





En cuanto a la **paquetización de la oferta**, se estableció la exitosa “Cuenta Multiseguros” en uno de los principales distribuidores bancarios con el objetivo de optimizar el tiempo de dedicación a la venta en oficinas y la fidelización del cliente.

Todo lo anterior contribuyó a que el ejercicio actual superase de forma clara lo previsto en el Plan

Estratégico en cuanto al cambio de modelo y que se haya mejorado de forma significativa el modelo de colaboración común con los bancos distribuidores. Asimismo se han realizado los desarrollos necesarios en los canales digitales bancarios, con el objetivo de comenzar en 2020 a rentabilizar estas nuevas formas de comercialización que optimizan la experiencia de usuario.

## EL FUTURO DE BANCASEGUROS

El 2020 se afrontará con importantes cambios centrados en varias líneas estratégicas que van desde potenciar nuevos modelos de distribución, hasta la optimización de beneficios a través de la digitalización, incluyendo además mayor oferta de productos y servicios mediante la personalización, así como una mayor integración en las redes bancarias con un Plan Global de Comunicación.

Para conseguir estos objetivos, se ha diseñado un ambicioso **Plan 2020**, que gira en torno a los siguientes **ejes**:

- la puesta en marcha de los **canales digitales** para que sean una fuente de ingresos con una estrategia compartida bancoaseguradora,
  - la **extensión de la personalización de la oferta** con la aplicación de inteligencia de negocio para mejorar la segmentación y fidelización, tanto en particulares como en empresas,
  - se pondrá foco en incrementar la cartera de **productos de valor añadido**, introduciendo los **servicios** en la estrategia, y
  - se terminará la implantación de las **cuentas multiseguros** en los principales bancos, lo que supondrá aportar un plus a la vinculación.
- Por otra parte, en las redes se buscará **romper la estacionalidad** en la venta de seguros, dotando a las entidades de las **herramientas necesarias**, mediante la creación de nuevos modelos de incentiación junto al fomento de las redes de agentes financieros, que algunas entidades tienen constituidas y que suponen una interesante oportunidad de desarrollo de negocio.





## GRANDES CUENTAS

Durante el pasado ejercicio, Grandes Cuentas y Brokers logró por quinto año consecutivo, tener un ejercicio muy satisfactorio. Se captaron 580.000 nuevas pólizas, constituyendo una cartera que superó la cifra de 1,2 millones en total. No solo se incrementó en un 26% las primas comprometidas en el Plan Estratégico 2018-2022, con 267 millones de euros, sino que se lograron crecimientos del 56% en el patrimonio de pensiones gestionado.

**EN 2019, SE REALIZARON MÁS DE 200 PROSPECCIONES COMERCIALES, CERRANDO ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN CON EL 31% Y MANTENIENDO AL CIERRE DE AÑO NEGOCIACIONES CON OTRO 35%.**





En cifras, se logró un incremento en los resultados de un 23%, alcanzando un total de 21 millones de euros, lo que supuso el 27% del resultado de la Compañía en la distribución de Seguros. El ejercicio cerró con unos resultados muy positivos que se dieron de manera equilibrada en las cinco direcciones territoriales de Grandes Cuentas, Brokers y Negocio Directo, así como en los distintos ramos de Vida y No Vida.

El año 2019 se realizaron más de 200 prospecciones comerciales con Grandes Cuentas que se tradujeron en cierre de acuerdos de distribución con el 31%, además de estar en negociaciones con otro 35%.

### ESTRATEGIAS TEMPORALES

Dentro del negocio de las Grandes Cuentas y Brokers se trabajó en tres horizontes temporales centrados fundamentalmente en una estrategia de corto plazo para garantizar el cumplimiento presupuestario del año, otra a medio plazo para garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico 2018-2022 y por último una estrategia a largo plazo para el diseño de soluciones de seguros y servicios.

De cara a cumplimentar los objetivos presupuestarios se trabajó en la renovación sistemática de las pólizas y programas existentes, el afianzamiento de los acuerdos de distribución, el incremento del beneficio, la ampliación de la oferta de productos al cliente

## INNOVACIÓN EN SEGUROS DE VIAJES, CONCIERTOS, DEPENDENCIA

Siguiendo la apuesta del Grupo por la exploración del mercado y la búsqueda de sinergias para generar nuevo negocio, desde la Compañía se firmaron diversos acuerdos con actores relevantes del sector.

Dentro de las colaboraciones clave de 2019, se destaca la alcanzada con Assist Card, para el diseño y comercialización de seguros de asistencia en viaje en el mercado español.

En la búsqueda de nuevas fórmulas se desarrolló junto con Wegow un seguro de no asistencia a conciertos y festivales que garantizan un reembolso del 100% del importe de la entrada.

RCI Bank and Services se convirtió en un buen socio para la creación de nuevos productos como el desarrollo de un seguro de dependencia que se adquiere al financiar un vehículo

de las marcas Renault, Dacia y Nissan. Además, se lanzó Drivus, la más novedosa y completa solución para el coche conectado junto con RCI Bank and Services y MásMóvil que integran en una única solución coberturas aseguradoras, servicios de todo tipo incluido el entretenimiento y conectividad para proporcionar una experiencia única de movilidad del futuro.

Asimismo, también se destaca el acuerdo con Homming para ofrecer seguros de alquiler de vivienda y de hogar a los usuarios de la plataforma y la alianza acordada con Agencia Negociadora para la comercialización de Caser Hipoteca Inversa, posicionando a Caser como la primera aseguradora en comercializar este producto.



Gran Cuenta, la venta cruzada al cliente final, la co-creación de soluciones innovadoras con otros socios, la captación de nuevas cuentas/distribuidores, así como la exploración de nuevos mercados como son el Fintech e Insurtech.

A medio plazo, se siguió impulsando todo lo relacionado con la digitalización y los nuevos procesos innovadores. Para ello se desarrollaron capacidades de Big Data con el objetivo de maximizar las bases de datos de clientes, se construyeron productos contextuales para testar en el mercado y modificar con inmediatez y se participó en ecosistemas con industrias complementarias al seguro.

Asimismo, con un horizonte temporal a largo plazo, el Negocio de Grandes Cuentas y Brokers se centró en trabajar para cubrir las tendencias del Mercado con el objetivo de generar ingresos de cara al futuro en materia de Movilidad, Internet de las Cosas, Conectividad, Big Data, Envejecimiento poblacional, Uso/propiedad, etc.

## GERMÁN BAUTISTA

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE GRANDES CUENTAS



### ¿Qué destacaría del año 2019 para el Negocio de Grandes Cuentas?

Mantener el ritmo positivo de los cinco años anteriores e ir más allá al lograr un incremento en los resultados de un 23% es muy relevante. Grandes Cuentas aporta el 27% del resultado de la Compañía en la distribución de seguros. Además, hay que destacar los acuerdos cerrados con nuevos colaboradores como Assist Card, RCI Bank and Services, MásMóvil, Wegow, Homming y la Agencia Negociadora. Gracias a ellos, hemos conseguido fidelizar al cliente con un servicio de alta calidad.

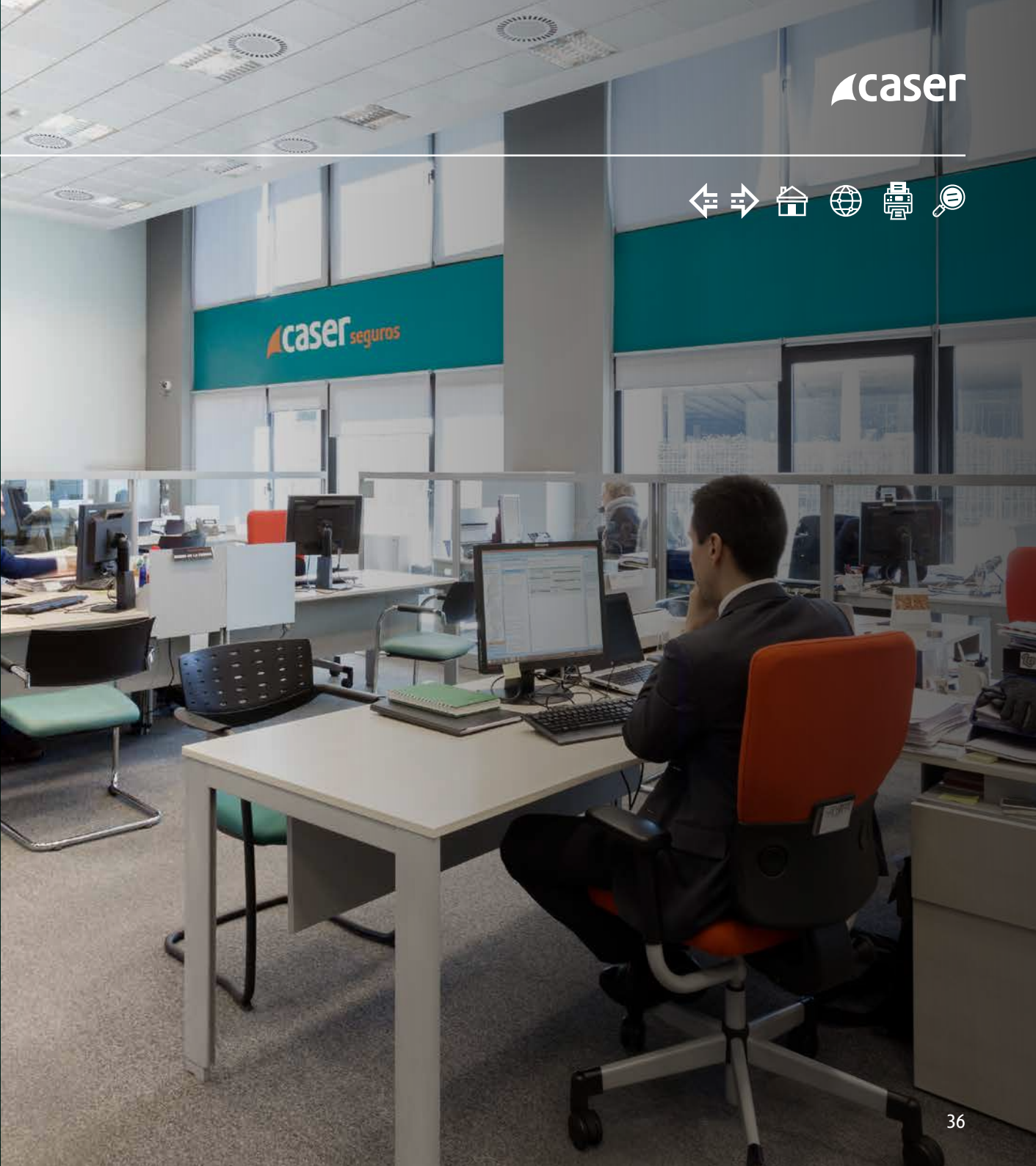
### ¿Qué papel tiene la innovación en este negocio?

Hay que innovar para adelantarnos al futuro. El mundo está cambiando muy deprisa y nadie puede saber lo que nos traerá el mañana. Por ello, el papel de la innovación es relevante a la hora de analizar las tendencias y saber cómo adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y mediadores cubriendo las demandas no satisfechas por el mercado. La mejor fórmula para tener éxito es la perfecta combinación de proactividad, flexibilidad, especialización, perseverancia, escucha activa y servicio. Esto nos ha permitido ser referentes en el mercado asegurador en la identificación de nuevas oportunidades comerciales para Grandes Cuentas, adaptándonos a las nuevas tendencias e implantando soluciones innovadoras en seguros y servicios.



# 11.

## Negocio de Vida y Pensiones







**Vida y Pensiones continuó con la estrategia de seleccionar a las entidades más distinguidas del mercado para alcanzar acuerdos y desarrollar nuevas líneas de negocio innovadoras, siguiendo con el plan de renovación del catálogo de la oferta de Vida. Además, la evolución de los canales digitales significó un impulso en la mejora de la relación con el cliente.**

A finales del año pasado se dio un gran paso al presentar una solución innovadora como “Cling-Cling”, que se enmarca dentro del cuarto pilar del sistema de previsión social: El ahorro por consumo; pero como complemento o en combinación a los otros tres pilares: la cobertura a través del estado; la previsión social empresarial y la previsión individual. A través de una alianza con una entidad emisora de tarjetas, se desarrolló esta “hucha digital” cuyo objetivo es fomentar el ahorro de manera sencilla y rápida mientras el usuario realiza sus compras, pues un 1% de lo gastado se acumula y se invierte en un seguro de vida con el objetivo de servir como complemento a la previsión social.



Por otro lado, la búsqueda de propuestas de valor se materializó en el desarrollo de Caser Hipoteca Inversa, con el fin de posicionar a la compañía en el segmento sénior. Este producto se basa en convertir en capital o efectivo la vivienda de los mayores de 65 años. De esta manera reciben un ingreso mensual que complementa su capital durante la jubilación. Además, como efecto diferenciador, este producto incorpora servicios asistenciales de Caser Residencial.

En el desarrollo de soluciones para complementar oferta, se produjo el relanzamiento del Seguro de Dependencia, con el fin de reforzar la oferta de productos dirigidos al público más conservador. A través de un acuerdo con Abanca, Caser se posicionó como la primera compañía aseguradora que distribuye un seguro de dependencia a través de un banco. Este producto proporciona un capital que ayuda a asegurar una protección económica y permite ahorrar parte de



la prima en la declaración de la renta por tener una especial fiscalidad.

Además de la actividad relacionada con el lanzamiento de nuevas soluciones y fórmulas de ahorro para la jubilación, el año 2019 fue positivo para la rentabilidad de los planes de pensiones, situación que impulsó el crecimiento de la inversión

en los mismos. Cabe destacar la rentabilidad del plan de pensiones Indexa Más Rentabilidad Acciones, que obtuvo un 27% mientras que Caser RV Norteamérica superó el 28%.

En planes de pensiones también se continuó con el impulso de los productos de arquitectura abierta. El acuerdo establecido en pensiones con Magallanes



### “CLING-CLING”, LA ‘HUCHA DIGITAL’

La novedosa propuesta permite ahorrar automáticamente y acumular dinero con cada compra. Sus titulares ahorrarán un 1% cada vez. Esta fórmula se materializa en una tarjeta de crédito que forma parte del producto de ahorro.



Además, podrán incrementar sus ahorros redondeando las compras con la opción que escojan en su hucha digital. Adicionalmente, se consigue un tanto por ciento de los recibos domiciliados de compañías denominadas “amigas” y, del mismo modo, el usuario obtendrá otras bonificaciones en compras que realice también en compañías con las que Caser tenga acuerdos. Todo el ahorro puede seguirse fácilmente a través de la aplicación. Entre las más de 150 compañías están Endesa, Galp o Decathlon.

*Caser Cling Cling*, que es el nombre comercial de esta solución, está dirigido especialmente a personas de entre 30 y 50 años que quieren

ahorrar sin cambiar mucho sus hábitos actuales, prácticamente sin darse cuenta y sin importar si ahora son ahorradores o no. Uno de sus objetivos pasa por desarrollar el cuarto pilar – el del ahorro por consumo- como complemento o en combinación con los tres primeros: seguridad social –primero-; previsión empresarial –segundo- y previsión individual – el tercero-. A ellos, y como respuesta a nuevas demandas sociales y a la caída de los tipos- viene a sumarse este cuarto pilar de la previsión social.



cerró el año con más de 63 millones de euros, al igual que el de Indexa con 65 millones de euros.

También es importante mencionar el lanzamiento de Caser Generación, cuyas inversiones en renta variable y renta fija van asumiendo inversiones más conservadoras. Dentro de los planes denominados “Ciclo de Vida”, estas se van ajustando al paso del tiempo a medida que se acerca la fecha de jubilación de cada persona. Estos planes han captado en cinco meses de vida más de 4 millones de euros.

Asimismo, dentro de la línea innovadora iniciada en 2018, es relevante destacar el gran desarrollo e implantación del producto de naturaleza puramente digital de gestión pasiva comercializado por EVO Banco y la solución de UL con Finizens que han contribuido a volumen de negocio de 65 millones de euros. En el ámbito de Vida Riesgo habría que destacar que tras una primera batería de medidas adoptadas, se ha logrado crecer en las entidades comercializadoras del negocio de Vida y Pensiones un 4% frente al 3% del sector (ICEA). En el año 2020 se mantendrá especial foco para reforzar e incrementar esta tendencia de crecimiento.

### JUAN JOSÉ COTORRUELO DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES



#### En 2019, ¿cuáles han sido los elementos principales que han contribuido al éxito del área de Vida y Pensiones?

Estamos constantemente pensando en las necesidades de nuestros clientes, teniendo en cuenta cómo cambiará su día a día, sus hábitos, su situación, lo que llamamos “ciclo de vida”. Asimismo, pensamos también en aquellas generaciones que se suman y empiezan a formar parte de la población con posibilidades y necesidades de ahorro de cara al futuro. Paralelamente continuamos buscando en el mercado a los mejores socios que nos ayuden a ampliar nuestro catálogo de productos con soluciones innovadoras enfocadas a facilitar el ahorro y el asesoramiento al cliente, especialmente a la hora de preparar su jubilación. En pocas palabras, el éxito ha estado

impulsado por la preparación, la innovación y la orientación al cliente a la hora de crear nuestros productos.

#### ¿Qué iniciativas están previstas para el 2020?

Nuestro objetivo es poder ofrecer a nuestros clientes un abanico de vehículos que les ayuden a rentabilizar sus inversiones. Por supuesto, continuaremos trabajando en poner el énfasis en el asesoramiento e iniciaremos nuevos proyectos que nos permitirán aumentar la productividad en la comercialización de nuestros productos de Vida gracias sobre todo a las colaboraciones con los jugadores más relevantes de la industria.



## CASER HIPOTECA INVERSA



Con el lanzamiento de la Hipoteca Inversa, Caser se convirtió en la primera entidad aseguradora en comercializar un producto que permite rentabilizar la vivienda en propiedad como complemento de los ingresos durante toda a etapa de jubilación. En las últimas cuatro décadas los mayores de 64 años han pasado de representar un 11% de la población a suponer el 19%. La gran mayoría de ellos (cerca del 90%) cuenta con una vivienda en propiedad cuando llega a la jubilación (datos de la Encuesta

de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE). Teniendo en cuenta este panorama se diseñó, junto con Óptima Mayores, *Caser Hipoteca Inversa*.

Este producto para mayores de 65 años que cuenten con una vivienda propia y que quieran completar sus ingresos en periodo de jubilación, ofrece un ingreso mensual sin que los titulares pierdan la propiedad de la vivienda habitual. Como novedad, incorpora también servicios asistenciales: ayuda a domicilio y selección de personal durante los diez primeros años y asesoramiento telefónico y ayudas técnicas (asesoramiento, alquiler y venta con descuentos) durante toda la duración del producto. Puede cancelarse parcial o totalmente en cualquier momento.

## MIGUEL ALDALUR

DIRECTOR COMERCIAL DE  
PARTICULAR VIDA Y PENSIONES



### ¿Dónde se concentraron los esfuerzos en 2019?

Todos sabemos que es importante ahorrar y contar con un complemento de cara a la jubilación, pero no todas las personas están actuando de cara a conseguirlo. Hay una parte importante de la población que posterga la decisión de planificar sus gastos e invertir sus ingresos. Nuestro esfuerzo en poder ofrecer soluciones interesantes a los que ya han dado el paso y en captar a los que necesitan nuevos enfoques. Por ello hemos lanzando productos revolucionarios que además combinan asesoramiento e innovación. Creemos que lo más importante es ofrecer propuestas hechas a medida de las necesidades de nuestros clientes.





## ENFOQUE EN EL AHORRO PARA LA JUBILACIÓN

Desde el lanzamiento del Observatorio de Pensiones de Caser hace más de once años, uno de los objetivos primordiales ha sido recoger, analizar y tener en consideración la opinión de los españoles de todas las edades en materia de planes de ahorro para la jubilación.

En 2019 se presentó el estudio “Perfiles y estilos de vida ante la jubilación” con el fin de establecer, en función del estilo de vida actual, cómo se preparan para la jubilación y sus actitudes hacia la previsión y el ahorro.

Según las conclusiones del estudio, el 72% de los españoles no se ha planteado que puede llegar a vivir 100 años, 30 más de la edad actual de jubilación. Además, una de las principales razones para el ahorro es la

jubilación (46%), por encima de imprevistos laborales (34%), los gastos relacionados con los hijos (30%), o la adquisición de una vivienda (12%)

El estudio concluye también que tres de cada cuatro españoles (74%) considera que el ahorro es fundamental para vivir tranquilo y que solo el 10% de los encuestados -que piensan ahorrar para la jubilación- cree que hay que empezar a ahorrar para la jubilación antes de los 30. Asimismo, los futuros jubilados no van a renunciar al estilo de vida actual, sino que esperan mejorarlo. Lamentablemente, el 85% desconoce cuál será la pensión pública que percibirá en la jubilación.

## EVA VALERO DIRECTORA DEL OBSERVATORIO DE PENSIONES



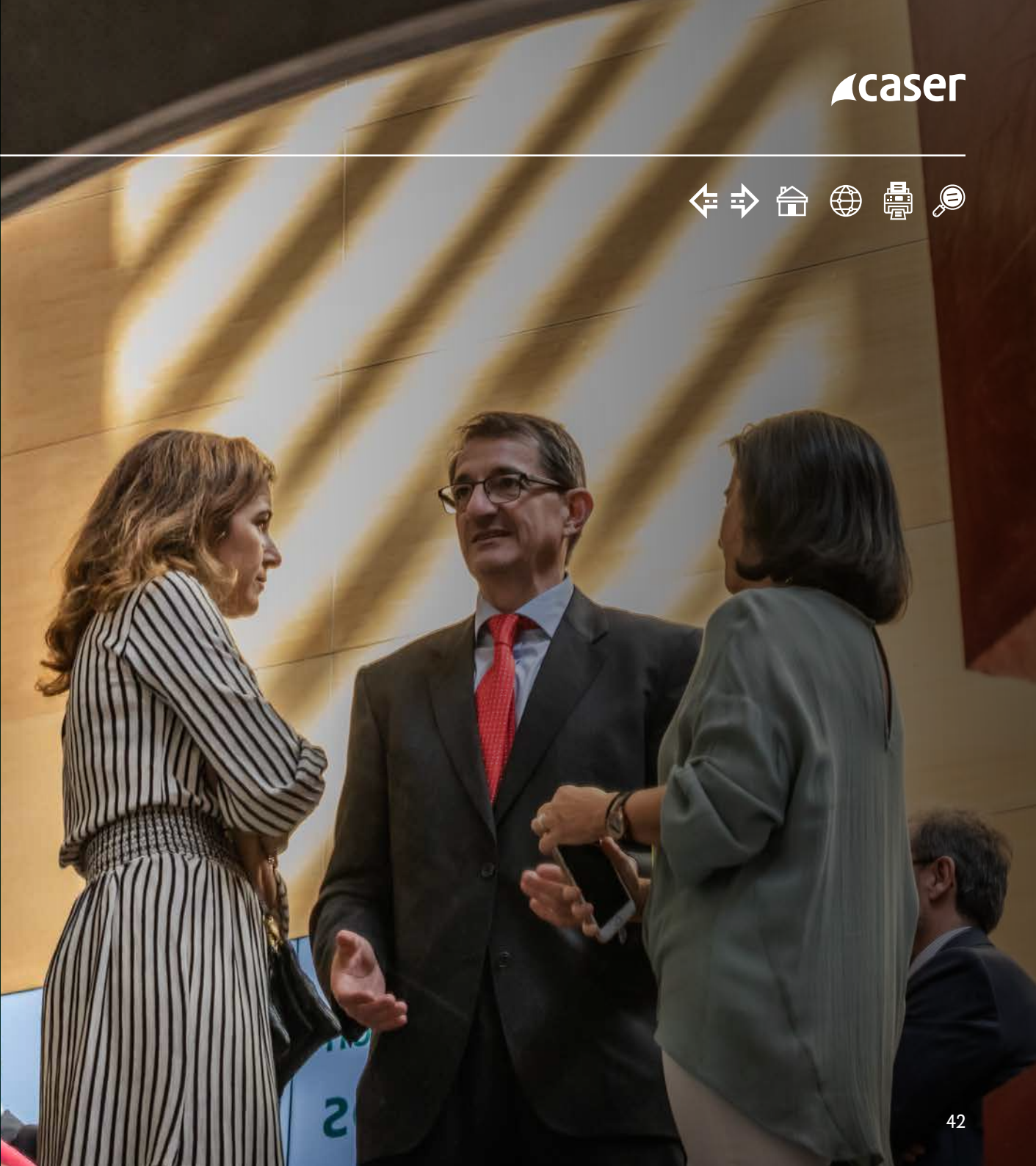
### La jubilación es el principal motivo de ahorro para los españoles, ¿crees que la población está más concienciada en este tema?

El reto de ahorrar para la jubilación requiere un cambio de mentalidad de la sociedad. Desde Caser estamos trabajando continuamente para ayudar a las personas a definir y poner en marcha un plan de ahorro y a concienciar de la importancia de ahorrar e invertir para incrementar su hucha para la jubilación. Es cierto que no es una tarea fácil, pero el mensaje que están transmitiendo día a día nuestros profesionales es que no hace falta un gran esfuerzo económico, la diferencia la marca la constancia.



# 12.

## Seguros Generales





**EN 2019 SE GESTIONARON UN  
TOTAL DE 151.000 ASISTENCIAS**

**Para el área de Seguros Generales 2019 supuso un gran desarrollo y crecimiento gracias a la continua apuesta por la innovación en productos, mejora en los servicios proporcionados y coberturas. Con el objetivo de responder a todas las necesidades de los clientes de Caser, se trabajó en mejorar la calidad percibida con la puesta en marcha de dos proyectos: la internalización de la incidencia preventiva y un nuevo portal de atención al colaborador.**

## AUTOMÓVILES

Durante el ejercicio se realizó un esfuerzo de estabilización del negocio afectado por cambios de estrategia en algún gran cliente que precisó de adaptaciones significativas de estructuras operativas y de negocio. No obstante, las primas registraron un nivel de 175 millones de euros y un resultado antes de impuestos de 11 millones de euros.

El año se caracterizó por la puesta en marcha del nuevo modelo de *pricing* en Bancaseguros con el objetivo de producir una mejora en la segmentación de precio a los clientes preferentes, lo que supuso un factor diferenciador con respecto a la oferta del resto del mercado.

Además, se evolucionó el concepto del producto de Motos, que, gracias a los avances tecnológicos en el sector, facilitará la operativa y eficiencia en lo que se refiere a asistencia y ayuda al motorista. Estos avances verán la luz en el ejercicio 2020.

## CASER ASISTENCIA EN VIAJE

La innovación de los seguros de Asistencia en Viaje ganó mucha relevancia en 2019, consolidando a Caser como uno de los actores de referencia en el mercado de asistencia mecánica, personal y sanitaria. La gama

de productos individuales junto con acuerdos específicos para touroperadores, agencias y flotas hicieron posible alcanzar un volumen de negocio relevante durante el año.





Entre los aspectos más destacables, se incrementó el volumen de llamadas recibidas un 5% hasta alcanzar las 270.000 llamadas, manteniendo unos niveles de servicio excelentes. Este objetivo refuerza uno de los pilares fundamentales del área de Asistencia en Viaje: la excelencia en el servicio.

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

Durante el ejercicio que nos ocupa, este segmento continuó manteniendo un crecimiento relevante, sustentado por el seguro de Decesos Prima Única que, fue clave en la renovación de la oferta a un mayor perímetro de público objetivo, además del seguro de Protección de Pagos con orientación a nuevos nichos de mercado (renting, tarjetas; más allá del refuerzo de los productos tradicionales). Además, el seguro de Asistencia en Viaje también contribuyó al crecimiento del área con una apuesta firme vinculada al negocio vacacional con agencias y touroperadores. Asimismo, se incrementó la presencia en nieve y asistencia en carretera, todo ello, sin dejar de buscar nuevas oportunidades de negocio en el mundo hípico y del *ticketing*.

## CASER INMUEBLES FLEXIBLE

En 2019, el Grupo lanzó “Caser Inmuebles Flexible”, una nueva solución modular para cada comunidad de propietarios.

Cuenta con una flexibilidad en la contratación de las coberturas y la personalización de cada póliza según el tipo de inmueble.

Caser Inmueble Flexible destaca por facilitar la contratación de novedosas coberturas de acuerdo a las necesidades de cada comunidad o propietario. Entre estas, que se han revisado y actualizado, se incluyen nuevas opciones como limpieza de grafitis, “bricomunidad”, daños por heladas, exceso de consumo de agua, daños de equipos de instalaciones de energía solar de placas fotovoltaicas o daños en equipos electrónicos de videovigilancia.

La incorporación de “Caser Inmueble Flexible” supuso una importante

evolución en la oferta de seguros para inmuebles, que en los últimos años ha ampliado su catálogo significativamente.

Por su parte, Comercios consolidó las nuevas modalidades en producción, tanto en su versión flexible como paquetizada. Así, los Negocios de Agentes y Corredores además de Grandes Cuentas, consiguieron crecimientos del 6% y 12% respectivamente. El negocio de BancaSeguros, que tuvo un despliegue más tardío, alcanzará la maduración del nuevo producto en el próximo ejercicio.

Por último, mencionar el importante avance en la gestión de las carteras en el ramo de hogar. Con la implementación en el último trimestre del ejercicio de un nuevo sistema de optimización para las renovaciones de las pólizas se alcanzó un doble objetivo: Minorar el ratio de abandono analizando

**SE OBTUVO UN VOLUMEN DE PRIMAS DE 1,4 MILLONES DE EUROS CON UN CRECIMIENTO DEL 8% SOBRE EL AÑO ANTERIOR**

para ello la sensibilidad al precio por parte del cliente y, adecuar la prima de renovación a las condiciones actuales de competitividad del mercado.

Asimismo, en el tercer trimestre del ejercicio se lanzó una nueva modalidad dirigida al mercado del alquiler, llamada “Caser Inquilinamente”. En ella se incluyeron entre otras coberturas, la “ayuda por traslado obligado del inquilino” para indemnizar al inquilino con los gastos que pueda originarle tener que abandonar la vivienda a consecuencia de su ocupación por el propietario en los términos previstos en la Ley.





Otro dato destacable de 2019 fue el fuerte impulso de los seguros orientados a entornos digitales, sin perder de vista la necesidad de seguir manteniendo y promoviendo, el portafolio de oferta de la distribución tradicional.

## MULTIRRIESGOS

Multirriesgos cerró el ejercicio 2019 con un volumen de primas de 333 millones de euros lo que representa un crecimiento respecto al ejercicio anterior de un 2,9%, en línea con la media del sector.



La consolidación de la prima media, junto a un mayor esfuerzo por mejorar la selección de riesgos, permitieron obtener un margen de contribución de 76 millones de euros, lo que representa un cumplimiento presupuestario del 99%. Asimismo, el beneficio superó los 15 millones de euros.

### RAMÓN NADAL DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES



#### ¿Qué balance realiza del Área de Seguros Generales?

2019 ha dejado un balance muy positivo. El negocio de Empresas en No Vida culmina con un crecimiento del 5,8%, lo que supone casi 2 puntos porcentuales por encima de la media del sector en No Vida (3,9%).

Aunque si algo hay que destacar de este ejercicio ha sido el trabajo realizado para la mejora de la calidad percibida con la puesta en marcha de dos proyectos que suponen un acercamiento directo al cliente: la internalización de la incidencia preventiva y un nuevo portal de atención al colaborador.

#### ¿Cuáles han sido las innovaciones más relevantes?

Con el objetivo de mejorar nuestra eficiencia y aprovechar los recursos digitales e innovaciones tecnológicas del mercado, durante 2019 hemos consolidado la utilización de la RPA (Robotic Process Automation) -que comenzamos a probar en el 2018- automatizando más de 200.000 operaciones a lo largo del año, evitando fallos, optimizando tiempos y reduciendo costes.

#### ¿Qué proyectos se plantean para 2020?

El reto pasa por seguir innovando en la creación de nuevos productos y servicios que ofrezcan la mejor calidad y servicio a nuestros clientes. Para ello, el próximo año seguiremos trabajando 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.



## EMPRESAS

Todas las Áreas de Empresas ofrecieron muy buenos resultados consiguiéndose un crecimiento global del Margen de Contribución del 17%, logrando una ratio combinada neta del 86,6% y, por ende, el cumplimiento del presupuesto previsto, no solo para el global de Empresas, sino también, para todos los Negocios distribuidores (Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas).

La calidad del servicio y una clara orientación al cliente consiguieron que el balance de 2019 para el negocio de Empresas alcanzara un crecimiento del 5,8%, lo que supone casi dos puntos porcentuales por encima

de la media del sector. A esta buena evolución también contribuyó el aumento del número de pólizas en vigor de nueva producción (8,6%), además de los productos de PYME (9,4%) y de Responsabilidad Civil General (6,4%) junto a aquellos asociados a la seguridad de la información, Ciberriesgos y Protección de Datos, que tuvieron un crecimiento del 17%.

Paralelamente, se finalizó la Auditoría anual realizada por AENOR, para la cuarta renovación de Certificación al Sistema de Gestión de Calidad, que aportó un valor diferenciador a los productos de PYME, Caución, Responsabilidad Civil para Directivos, Seguro Decenal y Responsabilidad Civil General de Caser.



### VÍCTOR ALBI DIRECTOR TÉCNICO DE EMPRESAS



#### ¿Cuáles han sido los principales focos de trabajo en 2019?

La mejora constante de la calidad del servicio y la elaboración de propuestas técnicas enfocadas a los intereses del cliente han sido dos de los ejes fundamentales de todas las iniciativas que se han puesto en marcha a lo largo del año, lo que ha hecho posible que desde todas las Áreas de Empresas se cumplan y los objetivos propuestos para el ejercicio actual.

#### ¿Qué papel ha jugado la innovación en el desarrollo de nuevos productos?

Efectivamente, ha jugado un papel fundamental en nuestro trabajo diario. Gracias al esfuerzo de todos los trabajadores se ha creado el seguro de embarcaciones de recreo, que nace como respuesta a la demanda de los asegurados de Caser por tener una herramienta que les permita disfrutar del deporte náutico, además de culminar el proceso de firma digital en Caución.



Este interés por la mejora constante de la calidad del servicio y por la elaboración de propuestas técnicas enfocadas a los intereses del cliente, proporcionó un crecimiento del 4,5% del volumen de solicitudes de cotización fuera de los procesos automáticos. Además, se alcanzó una ratio de conversión de cotización a póliza positiva.

A lo largo del año, también se culminó el proceso de firma digital en Caucción, y se puso a disposición de las redes comerciales, los sistemas comunes de comercialización, los productos CochexCoche y

CochexCoche PRO dentro del ramo de contingencias y el nuevo producto de Caser Náutico Avante, dentro del Área de Transportes.

Adicionalmente, se lanzó el seguro de embarcaciones de recreo, que nace como respuesta a la demanda de los asegurados de Caser por tener una herramienta que les permita disfrutar del deporte náutico. Este producto ofrece una variedad de ventajas como una ampliación del alcance de cobertura, una mayor flexibilidad y ámbito territorial, además de una mayor facilidad de contratación.

## INNOVANDO EN LOS SEGUROS DE COCHE

Durante 2019, Caser lanzó una nueva versión de CochexCoche, un seguro que ofrece un vehículo en propiedad si, tras un siniestro total, la reparación de un vehículo es superior a su valor. Como novedad, cualquier conductor, sea de la compañía que sea, puede contratar el seguro, que anteriormente estaba disponible para asegurados de auto de Caser. Desde su lanzamiento en

2015, más de 30.000 personas han contratado este seguro.

Del mismo modo, se lanzó CochexCoche PRO, una adaptación del producto exclusiva para autónomos, haciendo posible que cualquier persona que trabaje por cuenta propia, sea de la compañía aseguradora que sea, pueda añadir Caser CochexCoche Pro

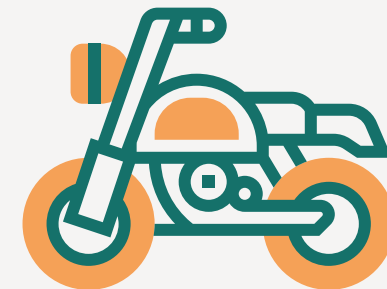
a su seguro a terceros sin cambiar de compañía, además de proporcionarle un coche de sustitución para poder seguir realizando su trabajo.

Gracias al equipo innovador de Caser, el Grupo se convierte en el primero del sector asegurador que introduce el concepto “sin necesidad de cambiar de compañía”.

## CASER ReMoto

2019 fue un año de reconocimientos para Caser ReMoto por su carácter innovador. Consistente en un dispositivo que conecta por bluetooth al conductor con su moto, actúa en caso de separarse por una caída o un accidente, y proporciona la geolocalización del motorista a un equipo especializado de la aseguradora además de realizar una llamada para comprobar su estado.

Una innovadora solución que recibió el Galardón Regional EMEA en los premios Gartner Eye on Innovation Award 2019 para servicios financieros, el Premio AZUL, el Premio EFMA a uno de los seis seguros más innovadores del mundo y el reconocimiento por Actualidad Económica como una de ‘Las 100 mejores ideas’.





## SALUD

A pesar de la intensa competencia en Salud, la evolución de Caser en el ramo ha sido muy favorable gracias a la estrategia de diferenciación en sus servicios ofrecidos. Así, el número de asegurados alcanzó cerca de un 7%, con un incremento de un 9% en colectivos, un 14% en dental y un 7% en particulares.

Para que los resultados fueran tan positivos, se llevaron a cabo múltiples campañas para la potenciación de la venta de salud y seguros personales por segmentos y perfiles de cliente.

Asimismo, Caser Salud apostó por crear un entorno online óptimo para facilitar la gestión administrativa relativa a la póliza además del acceso a las coberturas digitales. Para ello se lanzaron varios productos que ayudaron a construir un ecosistema positivo de salud como la app de Salud de Caser, MiDoctorCaser o Nootric entre otros. Además, durante el ejercicio que nos ocupa se puso en marcha la primera fase del Centro Médico Caser, que permite solicitar cita para consultas de Medicina General. A partir de 2020, también se podrán citar especialidades.

### LA INNOVACIÓN LLEGA A SALUD CON SERVICIOS NOVEDOSOS

Bajo el lema #PresumedeSalud, se publicó la aplicación móvil de Salud de Caser para iOS y Android. Totalmente personalizada en función de producto, cobertura y perfil del cliente, la aplicación ofrece funcionalidades como la tarjeta digital, geolocalización para búsquedas del cuadro médico y dental, solicitud de autorizaciones, consulta de recibos de prima y copago, solicitud de reembolsos, y más.

De la misma forma, MiDoctorCaser, el chat médico online en tu móvil, se convirtió en la cobertura estrella para la cartera de clientes. Con este servicio, cualquier cuestión sobre la salud se resuelve al instante, a cualquier hora y lugar, sin necesidad de cita previa. De las consultas médicas realizadas a través de la app, el 47% correspondieron a medicina general y el 19% a pediatría. El top 4 lo cierran ginecología con el 13% de las consultas y Nutrición con el 9.8%. Asimismo, el 76% de las consultas se contestaron en menos de 4 minutos. Caser también

se adaptó a los estilos de vida de los clientes con el lanzamiento de Nootric, el experto nutricionista a través del móvil. Con esta aplicación, el asegurado puede llevar una vida más saludable gracias a un plan personalizado de guías alimentarias, entrenamientos, objetivos semanales, e incluso realiza listas de compras.

En Clínicas Dentales se continuó con la expansión y se alcanzó un total de 20 establecimientos con la incorporación de Zaragoza San José, Barcelona Les Corts, Soria, Calatayud, Toledo y la apertura de Valencia. Esta expansión busca conseguir el objetivo de 28 clínicas en 2022. Con 16.314 pacientes atendidos durante el año, el número de pacientes nuevos aumentó una media de 1.021 pacientes por mes, con una satisfacción de cliente de 4,6 sobre 5.

Además, se llevó a cabo un cambio de imagen cuidando cada detalle de la salud bucodental. Se incorporaron en tratamientos premium, se facilitó la cita

dental online y se incorporó wifi en todas las clínicas dentales con el objetivo de mejorar la experiencia de los pacientes y la calidad de los tiempos de espera.

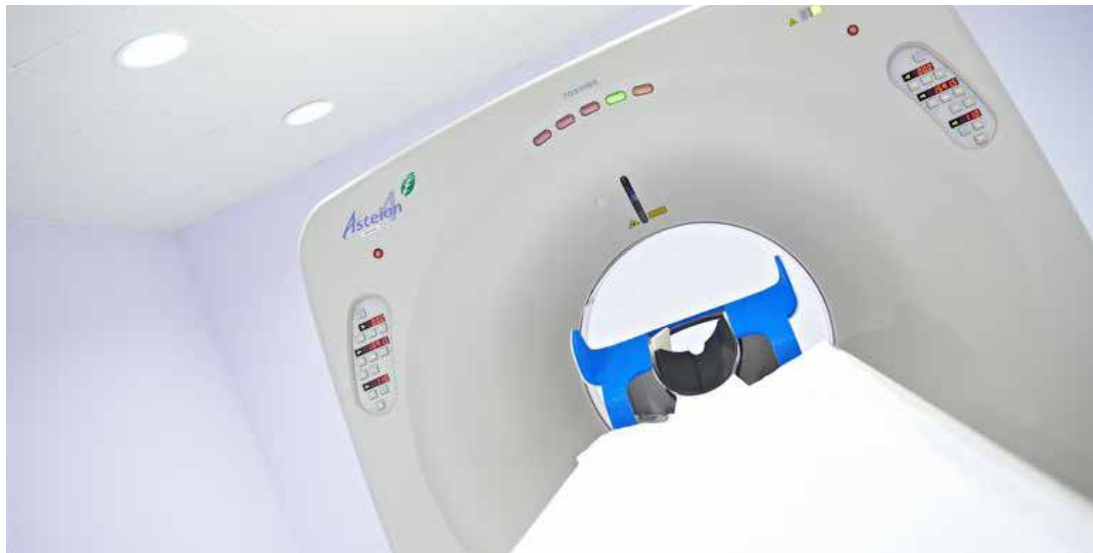
En línea con su apuesta digital, el Grupo lanzó una nueva versión de Casermasbeneficios.es, con el objetivo convertirse en referente de salud dentro del sector. Gracias a ello, se consiguió apelar a un público más digital, acostumbrado a tener todos los servicios accesibles desde el móvil y de forma inmediata. También merece mención, operarme.es, la plataforma de e-commerce especializada en la gestión completa de procesos quirúrgicos, con precio cerrado y todo incluido, que se presta a través de una red nacional de clínicas y hospitales y que destaca por su atención al cliente durante todo el proceso. El negocio de esta plataforma aumentó un 143% con respecto al 2018 a través de su presencia en 28 provincias en más de 61 hospitales, 53 laboratorios y 16 clínicas dentales. Su oferta total se compone de 95 tratamientos distribuidos en 10 especialidades.





Entre los aspectos más destacados están las acciones puestas en marcha a raíz del primer Estudio de Medición Sanidad Privada que se llevó a cabo en 2018 y sacó como conclusión la necesidad de mejorar la comunicación entre el cliente y la compañía. Entre las iniciativas implementadas destaca la inclusión de coberturas novedosas relevantes de Salud.

En lo referente a la Red Propia de Salud y Personales, el año fue muy importante por su crecimiento de un 13% en primas frente a 2018, cumpliendo el objetivo marcado por la Compañía. Esta Red especializada en Salud formada por asesores especialistas en este sector y otros seguros de Accidentes, Decesos, Vida Riesgo, Asistencia y Mascotas, inició su actividad en Málaga y Alicante. De esta manera, 2019 cerró con un total de 12 oficinas en sus nueve años de andadura.



### MIGUEL AZPEITIA DIRECTOR DE SALUD



#### ¿Cómo se ha materializado la digitalización en Caser Salud?

Caser Salud ha construido un ecosistema de salud apostando por el entorno online y los dispositivos móviles con el objetivo de facilitar las gestiones administrativas y el acceso a las coberturas digitales de nuestros seguros. Hemos lanzado al mercado soluciones digitales como la app de Salud, #PresumedeSalu, MiDoctorCaser –un chat médico online para el móvil- además del lanzamiento de Nootric y la puesta del Centro Médico Caser.

#### ¿Qué acciones se han realizado para mejorar la experiencia del usuario?

En 2018 llevamos a cabo el Primer Estudio de Medición Sanidad Privada. Las conclusiones obtenidas nos permitieron poner en marcha, durante este ejercicio, acciones de mejora entre las que se destaca la inclusión de coberturas novedosas, relevantes de Salud, con el fin de dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes.



**CASER CONTINUO SIENDO LA PRIMERA COMPAÑÍA EN EL RANKING POR APORTACIÓN DE PRIMAS EN SEGUROS AGRARIOS**

## SEGUROS AGRARIOS

En el sector de Agroseguros, Caser continuó siendo la primera compañía en el ranking por aportación de primas por tercer año consecutivo con un crecimiento de 6,6% en primas aportadas –por encima de la media del sector– mejorando la cuota de mercado de la Compañía en 0,6 % y alcanzando el 22,1% de las primas totales. Durante el 2019, se posicionó líder en ocho 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 una importante mejora de la rentabilidad de todos los productos. Además, se lanzó un modelo de seguro para el renting de ganado, junto con la incorporación de dos productos en formato *one-click* a la web de contratación de Agrarios, así como el pago domiciliado y la renovación del modelo de seguimiento.





## PRESTACIONES

Como cifra más relevante en la gestión del pasado 2019, destaca el número de siniestros declarados. En total se declararon un total de 623.920 prestaciones, siendo el producto de Hogar el de mayor volumen con 470.884 expedientes abiertos, con un máximo histórico de aperturas mensuales en el mes de septiembre (50.743). En Autos, siguiente producto con mayor volumen en declaraciones, se abrieron 123.543 prestaciones y nuestros talleres colaboradores repararon 14.417 vehículos.



En cuanto al ahorro, la lucha contra el Fraude procuró a mes de noviembre ingresos por un importe de 10,9 millones de euros (5,6 millones de euros en Diversos y 5,6 millones de euros en Autos). En Recobros, el ahorro ascendió a 33,7 millones de euros (7,5 millones de euros en Diversos y 26,2 millones de euros en Autos). Por otro lado, las empresas reparadoras de Caser atendieron 500.295 encargos, 60.450 realizados para Acierta Asistencia. Además, Gremios Propios finalizó con 62.961 servicios.

### FRANCISCO PICÓN

DIRECTOR DE PRESTACIONES DE SEGUROS GENERALES



#### ¿Qué valoración realiza del Área de Prestaciones?

Sin duda se trata de un balance positivo. El esfuerzo constante por mejorar la calidad de nuestro servicio, que hemos aplicado a las más de 700.092 prestaciones que hemos gestionado. Hogar ha sido el producto de mayor volumen, con un máximo histórico de aperturas mensuales en el mes de septiembre (50.743). En Autos, el siguiente producto con mayor volumen en declaraciones, se abrieron 123.543 prestaciones.

#### ¿Qué importancia tiene la lucha contra el fraude en Caser?

Indiscutiblemente es importante, de hecho, solo en 2019 se generó un ahorro de 10,9 millones de euros, lo que significa un 25,6% más que en 2018.



### EL NUEVO PORTAL DEL REPARADOR

Para demostrar el compromiso de Caser con el cliente en materia de Prestaciones de Seguros Generales, hay que destacar el servicio de reparaciones. En 2019, la Compañía contó con una amplia red de empresas colaboradas (261), a las que se suman los Gremios Propios (28 centros con cerca de 400 autónomos), que hacen frente a cualquier tipo de avería.

Por eso, es de vital importancia la satisfacción del cliente con este servicio y los datos del NPS alertaron de que no siempre era posible cumplir con las expectativas del asegurado, especialmente en aquellos casos en los que el reparador tenía que consultarnos alguna cuestión antes de continuar con los trabajos. En esos momentos, abandonaba la vivienda y el cliente quedaba a la espera de una llamada sin fecha. A raíz de ello, surgió el proyecto del Portal del colaborador. El Nuevo Portal del Reparador tiene como propósito conectar al reparador que está en la vivienda del asegurado y, por tanto, al asegurado con Caser. Ante cualquier duda, necesidad de ampliación de presupuesto o detección de no cobertura, el operario que está en la vivienda debe contactar con este nuevo servicio que, de forma novedosa en el sector, pone al servicio del cliente una inmediata respuesta e incluso si es necesario, explicar las opciones de su póliza para solventar la situación detectada.



**32 DE LAS EMPRESAS COLABORADORAS YA UTILIZAN EL PORTAL DEL REPARADOR CON UN RESULTADO MUY PROMETEDOR**



# 13.

## Marketing y Clientes





**En el Ecuador del Plan Estratégico 2018-2022, la Dirección de Clientes consiguió importantes hitos para incrementar la experiencia y recomendación por parte de los clientes, impulsar la digitalización y aumentar la cifra de negocio con productos innovadores.**

**ESTRATEGIA DATA DRIVEN,  
CON FOCO EN CLIENTES PREFERENTES**

A lo largo de 2019 se llevaron a cabo importantes desarrollos e iniciativas, que han ayudado al crecimiento del número total de clientes, la venta cruzada y la prima media, en especial en los clientes preferentes (Platino y Oro), que ya suponen el 27,4% de la cartera, un 3% más que el año anterior.

Entre las iniciativas más importantes puestas en marcha durante el año tuvieron especial relevancia, por un lado, la incorporación de las unidades de decisión particular-empresa, con un enfoque mucho más avanzado, que evoluciona la visión aislada del cliente, en los casos en los que también dispone de una pequeña o mediana empresa. De esta forma, se entienden mejor las decisiones para poder actuar rápidamente tanto en la contratación como en la gestión de la cartera.

Por otro lado, también se puso en marcha el Programa Oro. Tras el éxito del programa Platino, en 2019 se lanzó el primer piloto del programa Oro a más de 50.000 clientes, con compromisos de calidad, ventajas en la contratación de nuevos productos y un teléfono de atención preferente y gratuito.

Adicionalmente, fue un año en el que se siguió mejorando el NPS (Net Promoter Score), en especial el de clientes preferentes. En 2019, fue de un 43,42 en la atención telefónica y un 24,77 en el cierre del expediente, mientras que en Platino y Oro fue de un 47,51 en atención y 33,12 en el cierre.



**TRAS EL ÉXITO DEL PROGRAMA PLATINO, EN 2019 SE LANZÓ EL PRIMER PILOTO DEL PROGRAMA ORO A MÁS DE 50.000 CLIENTES**





La mejora de la calidad ha sido siempre una de nuestras prioridades y por ello, en el pasado ejercicio se pusieron en marcha diversos proyectos que buscaban anticiparse a las necesidades del cliente para mejorar su percepción y evitar incidencias futuras, como por ejemplo: la creación de un equipo especializado de fidelización en el Centro de Relación con el Cliente, encargado de realizar una gestión proactiva con todos los clientes preferentes, tanto Platino como Oro, que están identificados en los modelos de caída de cartera, como propensos a darse de baja. También se trabajó en el proyecto prevención de incidencias el cual permite gestionar de forma proactiva los expedientes susceptibles de que sufran algún retraso o disconformidad. Además de la puesta en marcha del Portal de Atención al Reparador, en fase piloto, para resolver de forma inmediata dudas de los profesionales en el propio domicilio del cliente, la mejora de las comunicaciones, con la inclusión de los próximos plazos y pasos, para gestionar mejor las expectativas del cliente y la colaboración con Transformación Digital para la puesta en marcha del seguimiento online de partes de hogar.

**AGUSTÍN MATEY**  
DIRECTOR DE CLIENTES DE CASER



**¿Cómo de importante es la innovación para Caser?**

La innovación es el corazón de la Dirección de Clientes y lo que nos permite seguir desarrollando nuevos productos para la mejora de relación digital con el cliente. Un esfuerzo que se vio reconocido a lo largo de 2019 ya que Caser Remoto obtuvo cuatro nuevos premios, que se unen a los ya recibidos en 2018.

**¿Cuál es el proyecto más relevante que habéis abordado?**

A lo largo de 2019 se han llevado a cabo importantes desarrollos e iniciativas y se han conseguido diversos premios entre los que merece especial mención el galardón “Genio al mejor producto innovador” que ha supuesto el reconocimiento al esfuerzo del trabajo en equipo y al desarrollo en innovación. Asimismo, el premio confirma que continuamos anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y explorando las oportunidades que presenta el reto de la movilidad. En ese sentido, la tecnología es clave para seguir ofreciendo unos servicios interesantes para nuestros clientes que son también competitivos en el mercado.

**¿Qué peso tiene el cliente dentro del trabajo que realizáis?**

Para nosotros el cliente es el motor de nuestro trabajo diario. La mejora de la calidad de nuestros servicios al cliente ha sido siempre una de nuestras prioridades y por ello hemos seguido trabajando para poner en marcha proyectos

que anticipen sus necesidades y evitar incidencias futuras. Esto nos ha permitido seguir mejorando a lo largo del año el NPS (Net Promoter Score), en especial el de clientes preferentes.







### LA INNOVACIÓN Y LA DIGITALIZACIÓN SON LOS PILARES DEL CRECIMIENTO

La innovación continúa siendo el corazón de la Dirección de Clientes, tanto para el desarrollo de nuevos productos como para la mejora de relación digital con el cliente.

El año 2019 también fue importante desde el punto de vista de los reconocimientos alcanzados por la compañía gracias a la innovación ya que Caser Remoto obtuvo 4 nuevos premios, que se unen a los ya recibidos en 2018, alcanzando el hito de ser el seguro más premiado en la historia de España.



Por otro lado, CocheXCoche, lanzado en 2017, con más de seis millones de euros en primas y un crecimiento del 30% respecto a 2018, evolucionó para crear dos nuevas modalidades.

La primera, es una solución pionera en España que hace referencia al modo de distribución ya que se permite añadir CocheXCoche al seguro que el cliente tenga ya ha contratado con otra compañía, sin tener que cambiar de seguro o esperar a su renovación.





Mientras, la segunda modalidad es CocheXCoche PRO, un producto para autónomos, con la que se les facilita un vehículo de trabajo de forma inmediata tras un accidente para que no se vea obligado a parar su actividad. Dicho vehículo, será suyo si reparar el actual costase más que su valor.

El avance en digitalización fue significativo pues se llegó a un 20% de clientes digitales, ocho puntos más que en 2018. Un incremento significativo, que será aún mayor en los próximos dos años, gracias a la implantación del nuevo modelo de trabajo en el proyecto VERNE, permitirá agilizar los desarrollos informáticos para mejorar la experiencia del cliente mucho más rápido.

De entre todos hitos y proyectos impulsados por el Área de Transformación Digital en 2019, destaca por su nivel de impacto en el cliente e innovación el seguimiento de parte de hogar desde el móvil, que le permite ver en qué estado se encuentra su parte,

**EN 2019 HEMOS DADO UN NUEVO IMPULSO AL ALCANZAR UN 20% DE CLIENTES DIGITALES, OCHO PUNTOS MÁS QUE EN 2018**

con posibilidad de adjuntar documentación o confirmar el importe de la indemnización propuesta. También, el lanzamiento de la nueva app de salud, que evita que el cliente lleve consigo su tarjeta de plástico tradicional y facilita realizar autorizaciones médicas de forma inmediata, entre otras ventajas. A ambos proyectos, se suma además el desarrollo y mejora de la posición global del Área de

Cliente, para permitir ir de forma directa a las funciones más utilizadas, y reducir así el tiempo de navegación.

Gradualmente se trasladó parte de la comunicación telefónica hacia canales digitales, y en especial el Área de Cliente, con el consecuente ahorro y mejora del impacto en la calidad percibida por sus usuarios.





## MARKETING DE CAMPAÑAS

Un ejercicio más, y siempre en apoyo a los negocios de distribución, el Área de Marketing de Campañas contribuyó con sus capacidades comerciales a la cifra de facturación de un exigente 2019.

Caser Marketing Directo cumplió con una hoja de ruta enmarcada dentro del Plan Estratégico 2018-2022, con un ambicioso ejercicio presupuestario. Con un 103% en primas y un crecimiento del 6,8%, se ha cerrado el año con 87.792 pólizas, consiguiendo un éxito del 5,7% en

ratio de respuesta, un 43,9% en acciones de retención y una efectividad del 81,7% en gestión de devueltos.

Uno de los objetivos previstos era diversificar la actividad entre los negocios cerrándose 2019 con un peso del de Grandes Cuentas en el total de primas devengadas del 53% y un crecimiento del 18%. Adicionalmente se transformó también el *mix* en cuanto a productos. Así, con un portfolio tan amplio como el que se ha construido, se destaca aún más el lanzamiento de dos seguros novedosos para este canal, como es Hogar altamente protegido y Garantía mecánica, que contribuyen, junto a

otros KPIs a potenciar nuestro valor diferencial respecto a otros operadores del mercado.

La distribución por ramos, arrojó un 17,5% de nueva producción en Accidentes, 18,5% en Decesos, y 64% en Robo, ya con dos productos muy representativos, Protección Integral de Tarjetas y Plan Tecnología Segura.

El 2020 nos exige de nuevo mantener una línea de crecimiento por encima del 11% en primas y 12,3% en ingresos para Caser Marketing Directo.



Centrados en el diseño, coordinación, implantación y ejecución de acciones comerciales de venta cruzada en apoyo a los negocios. 2019 ha sido el año de consolidación de la estrategia de venta cruzada de negocio directo, basada en acciones sistemáticas, multipaso, multicanal y bajo modelos predictivos. Cerramos año con un cto del 64% en primas y 46% en pólizas respecto a 2018.

Para el resto de negocios, hemos lanzado con notable éxito, acciones de venta cruzada de hogar, *up grade* de capitales de hogar, coche por coche o vida ticket en Agentes y Corredores. Seguiremos innovando y buscando oportunidades comerciales y apoyando el lanzamiento de productos innovadores dentro de la Compañía.



Por su parte, Gestión Proactiva, y como soporte offline en el canal digital, aporta 1,2 millones de euros a las cifras de negocio directo. Adicionalmente y a través de otras acciones comerciales, ya sea en inbound o campañas de telemarketing, hemos generado primas por importe de 8 millones de euros y 20 millones de euros en planes de pensiones. Especialmente exquisito en garantizar una experiencia de cliente positiva en la atención comercial, estas cifras de negocio son especialmente relevantes.

### OMNICALIDAD

Desde la Dirección de Omnicanalidad se siguió impulsando la generación de negocio en las distintas redes de distribución de Caser desde el canal online.

El cliente es cada vez más digital, más exigente y espera encontrar experiencias diferenciales en un entorno cada vez más competido. En este sentido, espera coherencia en el *customer journey* de contratación, pues combina canales físicos y digitales para contratar una póliza.

Por ello, se ha seguido dando pasos hacia la omnicanalidad comercial, que permitirá al cliente encontrar una experiencia fluida. Buscamos que cada interacción con Caser sea parte de una experiencia única y consistente.

La aportación del canal online al total de pólizas de nueva producción de No Vida en Caser se incrementó sustancialmente situándose en 2,7%. Aunque en algunos ramos fue algo más del 1%, en Salud ya supone en torno al 22% de las pólizas comenzadas en un contexto digital y cerradas tanto online como en otros canales.

### MAGAZINE

Durante el ejercicio se lanzó el Magazine, blog que persigue, entre otros objetivos de negocio, mejorar la notoriedad y posicionamiento de la marca Caser, optimizar la gestión de la estrategia de social media de Caser, al tiempo que impulsa la captación de tráfico cualificado a la web.

Se trata de un proyecto transversal que se impulsó desde tres áreas: Omnicanalidad, Marketing Corporativo y Comunicación. Principalmente busca presentar temáticas de múltiples intereses orientadas a todo tipo de lectores, a través de una estrategia de contenidos y empleando un tono cercano y profesional.



Para impulsar este crecimiento son varias las líneas en las que se ha ido trabajando. Entre ellas, se continuó avanzando en la madurez y sofisticación de nuestro modelo de datos y en la analítica digital. Entre otros, se construyó un nuevo Cuadro de Mando que conecta multitud de fuentes de información, para permitirnos ver el origen y la distribución de la captación de negocio online, el comportamiento digital del cliente, y la traza de *leads de on a off*, de forma más visual y optimizada. Esto nos ha permitido dar un salto importante en nuestra estrategia data-driven.

A lo largo del ejercicio, también se realizaron esfuerzos para continuar evolucionando nuestros activos digitales, poniendo foco en optimizar la experiencia, fundamentalmente de los procesos online de contratación de Autos y Hogar. Asimismo, se incorporaron en la web productos innovadores y se optimizó la información que le ofrecemos sobre ellos, además de haber incorporado en la web un buscador de agentes.

Asimismo, desde muy temprano se duplicó la capacidad de desarrollo en la web de Caser, de cara a atender con mayor agilidad las necesidades de nuestros clientes.

Destaca la construcción de un sistema de diseño que permitirá asegurar homogeneidad en los activos digitales de Caser, a través de componentes comunes para los diferentes equipos que intervienen en su desarrollo y maquetación, asegurando mayor calidad y eficiencia.

La profundización en un mayor conocimiento del perfil de prospecto online, así como de sus necesidades e inquietudes nos ha permitido evolucionar las campañas, el posicionamiento orgánico y los ratios de conversión.

Desde el punto de vista de la visibilidad, se consiguió mejorando nuestro posicionamiento en buscadores, habiendo crecido un 14% el número de palabras posicionadas dentro de los diez primeros resultados de búsqueda.

**SE CRECIÓ UN 14% EN EL NÚMERO DE PALABRAS POSICIONADAS DENTRO DE LOS DIEZ PRIMEROS RESULTADOS DE BÚSQUEDA**





# 14.

## Finanzas y Tecnología





Tras un ejercicio en el que el sector asegurador mostró signos de recuperación, 2019 podría definirse como un año de estancamiento en el crecimiento del volumen de primas. A pesar de ello, aumentó con fuerza el ramo de Salud alcanzando una subida de 4,8% y Multirriesgos (4%), así como la categoría que engloba al resto de ramos No Vida (4%). Aunque en menor medida, el ramo de Autos también tuvo una subida de 1,5%.

El ahorro gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, se situó en cifras muy cercanas a los 200.000 millones de euros, lo que supuso un incremento cercano al 4%. Los patrimonios de fondos de pensiones se incrementaron en el ejercicio 2019 cerca de un 3%, por encima de los 113.000 millones de euros.

**EL PLAN ESTRATÉGICO SE APOYA EN TRES PILARES FUNDAMENTALES: EL CLIENTE EN EL CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN, LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y LA EXCELENCIA EN LA DISTRIBUCIÓN**

Caser continuó manteniéndose como Grupo asegurador rentable, innovador, competitivo y eficiente. Durante el segundo año del Plan Estratégico 2018-2022 aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2017, la compañía cumplió en sus indicadores más relevantes al igual que en 2018. El volumen de negocio se situó en un importe de 1.517 millones de euros, lo que supone un incremento respecto al año anterior del 0,8%. Al alcanzar los objetivos, el Grupo 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.

El comportamiento de No Vida estuvo condicionado por el run-off de BMN y el cambio de cobertura de una importante póliza de renting en el ramo de Autos. Aislado estos dos efectos, el crecimiento de No Vida estuvo claramente por encima del sector. Asimismo, Vida se vio afectada por los bajos tipos de interés en Ahorro y la no renovación de pólizas colectivas en Riesgo.

## CIFRAS DEL SECTOR



El año 2019 fue positivo para el conjunto del sector asegurador español. La facturación en primas, alcanzó los 64.156 millones de euros, un 0,42% menos que un año atrás. De este importe, 36.632 millones de euros correspondieron al ramo de No Vida y los 27.523 millones restantes al de Vida. La facturación del ramo de No Vida aumentó un 3,39% en términos interanuales. La mejora de esta actividad se fundamentó en el tirón de todas las líneas de negocio, con mención especial de las pólizas de Salud y las de Multirriesgo. La partida de seguros de Salud repuntó un 4,77%, hasta los 8.923 millones. Mientras que los seguros que protegen inmuebles (ya sean viviendas, comercios, industrias o comunidades de vecinos) crecieron un 3,97%, hasta los 7.521 millones.



Por otro lado, empezó a constatarse el reconocimiento del sector ante la capacidad para la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes con productos como CohexCoche, Caser ReMoto, Cling Cling o la Caser Hipoteca Inversa. Estos son claros ejemplos de esa innovación y adaptación a las nuevas necesidades de los clientes.

En paralelo, se continuaron potenciando las actividades de diversificación, incrementando de forma significativa la facturación en 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. Se avanzó en la reducción del *time to market* de los productos, hecho muy necesario en un mercado determinado por el cambio en los hábitos de los clientes y en la inmediatez. En cuanto a desarrollo tecnológico aplicado a los productos de seguros, Caser avanzó de forma exitosa en 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. Adicionalmente, Caser consideró estratégico el posicionamiento en internet, así como el desarrollo de este como un canal de venta activa.

### ANTONIO GARCÍA DIRECTOR DE FINANZAS Y TECNOLOGÍA



#### ¿Qué hitos destacaría de este ejercicio?

Aunque fue un año complejo para el sector asegurador, hemos conseguido un logro en el volumen de negocio, con un incremento del 9,8% respecto al ejercicio anterior, alcanzando casi 1.510 millones de euros. Pese a los bajos tipos de interés en Ahorro y la no renovación de pólizas colectivas en Riesgo, el Grupo ha seguido creciendo en volumen de negocio.

Por otro lado, también merece ser destacada la labor de Caser en la implantación de nuevas metodologías más ágiles y colaborativas, como la metodología Scrum, para determinados proyectos transversales del Plan Estratégico. Asimismo, la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores como CohexCoche, Caser ReMoto, Cling Cling o la nueva Hipoteca Inversa, son claros ejemplos de la apuesta de Caser por crear productos que se adapten a las necesidades actuales de los clientes.

Así pues, la Compañía continuó durante el ejercicio su objetivo de ser un grupo asegurador más rentable, innovador, competitivo y eficiente.

#### ¿Qué relevancia tienen los negocios de Diversificación para el desempeño global del Grupo?

Mucha, y ganan más año tras año. Diversificación ha consolidado la tendencia de crecimiento rentable y ha mantenido la máxima calidad en la prestación de servicios. Además, durante este ejercicio, y refiriéndome a implantaciones de sistemas informáticos, se han realizado mejoras muy significativas en el negocio de provisión sanitaria, entre las que se destacan nuevas aperturas y servicios de atención telefónica, así como instalaciones de dispositivos de encuestación para valorar la calidad del servicio en distintas áreas de todos los hospitales.





En cuanto a la necesidad de buscar la excelencia y la mejora de la experiencia de cliente, Caser comenzó a implantar, en determinados proyectos transversales del Plan Estratégico, nuevas metodologías más ágiles y colaborativas. La metodología Scrum permitió involucrar a todas las áreas intervinientes en el proyecto desde el inicio del mismo, agilizando los plazos de ejecución al eliminar tiempos muertos, tareas sin valor añadido y teniendo en cuenta la aportación de todos los implicados en la definición inicial, desarrollo e implantación.

Además, la solvencia de la Compañía, marcada por la nueva normativa que entró en vigor en 2016 y que modificó e incrementó sustancialmente las exigencias en cuanto a cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras, mantuvo un importante superávit, a pesar de la penalización que suponen los bajos tipos de interés en los fondos propios computables.

El Grupo obtuvo, una vez aplicados los criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos superior a 96 millones de euros.

## CONTROL DE GESTIÓN

Se continuó el proyecto de análisis y reducción de gastos, iniciado a finales de 2018, con un claro enfoque en la digitalización como medio para mejorar la eficiencia y calidad. Coordinado por Control de Gestión e involucrando a todas las áreas aseguradoras del Grupo, se llevó a cabo durante el último año un ejercicio de análisis de los gastos, importes, proveedores e idoneidad de los mismos.

Por consiguiente, se identificaron 111 iniciativas, con un ahorro estimado del 7,9% del importe de los gastos analizados, obteniendo al cierre los ahorros previstos para el ejercicio 2019.

Los ahorros alcanzados como resultado de la implantación de procesos digitales supusieron el 35% del total de ahorros conseguidos en el periodo analizado, concentrados en su mayor parte en gastos de intendencia - más concretamente en reducción de costes por eliminación de procesos de emisión de documentación y envíos de comunicaciones a clientes y proveedores - confirmando la necesidad de avanzar en la digitalización como estrategia de eficiencia en costes.

Del mismo modo y en línea con la elaboración de la cuenta de resultados, durante el año, se llevaron a cabo determinadas acciones de mejora como la automatización de la carga de los movimientos de reaseguro cedido y aceptado desde los *datamart* y la automatización de la consolidación del reaseguro intergrupo.







## 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 finalización de los desarrollos y pruebas para la implantación -en enero 2020- del proyecto de Digitalización de Gastos de Personal, a través de una herramienta que automatiza todo el proceso operativo y contable para la generación y control de las hojas de gastos de viajes, además de conectar la agenda comercial del Negocio de Agentes y Corredores (SAC) y, controlar las autorizaciones en función de la Pirámide de Decisión y el Control Presupuestario. Esto se realizará a través de la aplicación móvil o en la web del proveedor.
- Se concluyó la participación activa en la implantación y pruebas del proyecto tecnológico de Sistemas para la Externalización del aplicativo contable SAP y SAP BPC. A partir de agosto, se comenzó a trabajar con la nueva plataforma tecnológica lo que supuso un importante avance en las prestaciones del aplicativo contable SAP al estar alineados con las nuevas funcionalidades y tecnologías de este ERP (*Enterprise Resource Planning*).



En el Área de Administración de Cuentas, se prosiguió con la digitalización de comunicaciones con los clientes y mediadores, tratando de aplicar medios telemáticos a todas las comunicaciones y gestiones. Asimismo, se llevaron a cabo importantes desarrollos para el control automático de las comisiones relativas a contratos de mediación con pago por objetivos.

En el Área Fiscal se siguió con el plan de reindustrialización de diversos procesos fiscales, así como la incorporación de modelos anuales de obligado cumplimiento a la nueva normativa online, permitiendo no solo la transmisión de la información sino facilitando también la validación de

la misma de forma simultánea. Como novedad, se analizó junto con el Área de Transformación Digital, la implantación de RPA's en los procesos de liquidación mensual de los impuestos, lo que va a conseguir alcanzar niveles de eficiencia superiores.

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 2019, frente a los 18,9 días del año anterior.



## REASEGURO

Durante el año, se buscaron y analizaron estructuras que se adecuaron a las necesidades de capacidad para el desarrollo del negocio por las diferentes áreas técnicas de Vida y de No Vida. Esto se hizo con el objetivo de diversificar el riesgo entre distintos reaseguradores, siempre que cumplieren los criterios de fortaleza financiera establecidos para minimizar el riesgo de contraparte. Por otro lado, también se ofreció la capacidad de Caser para dar cobertura a otras entidades.

Del mismo modo, el apoyo de nuestros reaseguradores permitió explorar nichos de negocio muy interesantes y novedosos. Gracias a ellos, su colaboración ha ayudado



**DURANTE 2019 SE CONTINUÓ EL DESARROLLO EN EL PROGRAMA INFORMÁTICO, QUE PERMITE MEJORAR LA GESTIÓN DEL REASEGURO Y LA CALIDAD DEL DATO**

a la Compañía a diferenciarse de los competidores al ofrecer una gama más amplia de productos, como aquellos enfocados a cubrir las necesidades de los clientes senior. Por otro lado, se colaboró con las áreas técnicas en la formación a los suscriptores, destacando las ventajas del reaseguro a la hora de enfrentarse a los diferentes riesgos del mercado.

Con vistas a 2020, la Compañía espera continuar con los objetivos del Plan Estratégico relativos a la mejora de la eficiencia de los procesos y la digitalización de las relaciones con terceros.

## ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

Durante el ejercicio se consolidó y evolucionó la metodología Lean y Agile, aplicando ambas en Acierta Asistencia y Recursos Humanos de Caser Residencial y, además, en la Dirección de Clientes para el diseño y lanzamiento de productos y documentación.

Todos los proyectos que se abordaron se enfocaron en los grandes pilares del Plan Estratégico: Transformación Digital, Omnicanalidad, Eficiencia, Mejora de Procesos y Experiencia del Cliente, realizando mediciones del retorno de cada uno de los requisitos (historias de usuario) a implantar.

En la mejora de procesos, concretamente en la gestión del pendiente de cobro, se consiguió una notable reducción, alcanzando en algunos casos algo más de un 70%. Entre ellas, las más de 67 iniciativas detectadas en el proyecto Lean -realizado sobre el proceso de gestión de Expedientes de Acierta Asistencia- y las 25 sobre el proceso de afiliación de Recursos Humanos de Caser Residencial, todas ellas en proceso de implantación. Por otro lado, cabe destacar la gestión de los proyectos de mejoras operativas en Vida con un progreso en la calidad y fiabilidad de los procesos y datos, así como un avance en la eficiencia al eliminar tareas manuales.

Adicionalmente, se diseñó e implantó un cuadro de KPI's operacionales que permitió conocer el volumen y tiempos de gestión del proceso de emisión y cotización, tanto de los productos de Vida como de Seguros Generales, posibilitando el análisis de la información por producto, negocio, periodo, etc. Como principal mejora, se destacó la homogenización de la información, incremento de la calidad del dato, mejora del análisis y obtención de oportunidades de mejora.



## INVERSIONES

Durante los primeros meses se pudo ver como los conflictos heredados de años anteriores continuaban sin resolverse. Italia entraba en recesión técnica, en Alemania los datos industriales no se recuperaban y por entonces, la primera ministra británica Theresa May no lograba encontrar un consenso con el resto de partidos para decidir su separación de Europa. Por último, el conflicto comercial de Estados Unidos y China parecía que se reconducía. Mientras que el Banco Central Europeo retrasó la subida de tipos de interés y anunció nuevos estímulos para intentar evitar la desaceleración que los indicadores adelantados empezaban a anunciar. La Reserva Federal también anunció que no iba a subir más los tipos en el 2019 y que en 2020 sólo los iba a incrementar una vez y, además, ambas instituciones reducían sus perspectivas de crecimiento e inflación.

El segundo trimestre no decepcionó en cuanto a sucesos y noticias. Se publicaron las primeras baterías de resultados de empresas y la conclusión fue que en líneas generales las empresas iban bien, pero con estrechamientos de márgenes. Mientras que en Estados Unidos se mostraba cierta fortaleza en cuanto a indicadores se refiere, Europa cumplía las expectativas de los analistas. Italia hacía pensar que lo peor había pasado y Reino Unido conseguía una prórroga para el Brexit hasta la noche de Halloween. Sin embargo, el final del

segundo trimestre no hizo más que añadir incertidumbre, con Estados Unidos y China no firmando el acuerdo comercial que parecía que estaba hecho pero que, por la propiedad intelectual y el uso de patentes evitaban el acuerdo entre ambas partes.

No obstante, el último trimestre del año comenzó con un mal sabor de boca, debido a la publicación de malas noticias que hicieron que las rentabilidades obtenidas hasta ese momento se desinflaran con dos jornadas de bajadas intensas en los parques de todo el mundo. Esas jornadas de descensos, se volvieron subidas en el momento que las empresas empezaron a publicar unos

excelentes resultados y el libro beige de la Fed mostraba que la economía americana no iba tan mal como parecía. Mientras en Europa los drivers de crecimiento eran bien distintos. Boris Johnson al frente de Inglaterra estaba luchando con su parlamento y con la UE para encontrar una fórmula para salir de la Unión de la forma más tranquila posible. No obtuvo apoyos y realizó una convocatoria de elecciones el 12 de diciembre, que ganó. Alemania consiguió salir de la recesión técnica con la publicación de unos resultados que se mostraban acorde con el consenso. Finalmente, en la guerra comercial tras haber pasado por todas las fases posibles (firma inminente, enfriamiento, renegociación, recrudescimiento), se llegaba a un acuerdo.





En cuanto a la evolución de renta fija en 2019, los activos de renta fija de la cartera del Grupo, compuesta mayoritariamente por deuda pública española, se revalorizaron considerablemente a partir de junio. 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 que tiene establecido el Grupo, únicamente se compraron activos con calidad crediticia de grado de inversión, rechazando a emisores que no tuviesen rating o que se consideren de alto riesgo.

A pesar de la poca exposición a los mercados de renta variable que tiene el Grupo en su balance, se continuó durante el año con las estrategias que se implementaron durante el 2018 de compra de cartera de valores con alta rentabilidad por dividendo, protegiéndolas en caso de caídas de mercado. Esta estrategia permitió coger parte de la revalorización de los mercados del 2019 con una táctica que se ha demostrado muy eficiente, en momentos claves del año como mayo y agosto.

## INMUEBLES

El balance del 2019 fue positivo en líneas generales para el sector inmobiliario. Los bajos tipos de interés y los buenos fundamentales del sector impulsaron el crecimiento de la inversión en el sector de oficinas con un incremento del 36% respecto al 2018, alcanzando los 3.555 millones de euros según la consultora inmobiliaria CBRE.

Respecto al mercado residencial, fue un año de consolidación después de los fuertes crecimientos vistos desde el año 2014. Concretamente, con datos del tercer trimestre de I.N.E, se cerraron 384.813 compraventas, ligeramente por debajo de las 397.725 transacciones de los primeros nueve meses del 2018. Respecto a los precios, muestran una moderación del crecimiento con un incremento interanual del 4.7%.

Se aprovechó este buen contexto del sector para optimizar la cartera de inmuebles con la venta de activos no estratégicos. Asimismo, se renegociaron al alza los contratos que vencían a lo largo del año y Arrienda Gestión, la sociedad de arrendamiento de viviendas, incrementó sustancialmente su cartera, cerrando el año con 70 inmuebles.

## DIRECCIÓN TÉCNICA VIDA SUSCRIPCIÓN

A lo largo del año, se llevaron a cabo distintas acciones con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente, la transformación tecnológica y el diseño técnico de productos innovadores en el mercado asegurador.

Se implantó una nueva herramienta para el negocio Vida Riesgo Colectivos que permitió una mayor autonomía de la red comercial en la realización de ofertas de seguro. Del mismo modo, se inició un proyecto de mejora del proceso de regularización de la cartera Vida Ahorro Colectivos, para agilizar el servicio prestado al cliente.

Por otro lado, tanto el plan de normalización del margen técnico financiero, que mejora el análisis de la evolución del negocio de Vida y permite la homogenización de la información, como la automatización del proceso de retención de clientes en Vida Riesgo Particulares con el diseño de las condiciones aplicables, representó una parte relevante de la labor de transformación tecnológica que se está llevando a cabo por Caser.

También contribuyó a la puesta en el mercado asegurador de productos, como la hipoteca inversa y los seguros de dependencia, que muestran el grado de innovación que está marcando la Compañía en el sector.





Por último, el nuevo procedimiento de verificación periódica del cálculo de los recargos del Consorcio de Compensación de Seguros, reforzó los mecanismos internos de control de este proceso.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En una época en la que la Transformación Digital de las empresas se constituye como un pilar fundamental para la evolución de las mismas e incluso su supervivencia futura, Caser no se quedó atrás. Durante el año 2019, siguiendo los objetivos marcados en el Plan Estratégico 2018-2022, se continuó llevando a cabo proyectos tecnológicos de todo tipo, algunos completamente innovadores y otros más operacionales, pero todos ellos con un marcado objetivo de mejorar de forma digital los procesos de negocio tanto internos como los de relación con terceros, persiguiendo en todos ellos la eficiencia y buscando además incluir un marcado carácter de transparencia hacia los clientes y mediadores.

En el 2019 se superó el objetivo existente de 153 proyectos a ejecutar sobre los Sistemas de Información e Infraestructuras, planes de muy diversa índole y

objetivos, desde los propios de sustitución de los sistemas informáticos con los que trabajan los 5.000 empleados del Grupo, a pequeños cambios del propio algoritmo en tiempo real para proponer el precio más justo de una póliza a un potencial cliente. Se incrementó para la organización de una parte de estos proyectos la utilización de metodologías ágiles, Scrum, que facilitan la gestión y el avance de los proyectos con garantías de alineación con los objetivos de la compañía y usuarios.

Se promovió que todos los desarrollos y la usabilidad de los mismos se diseñasen desde el principio para ser ejecutados desde los dispositivos móviles, con equipos especializados, que particularizan los contenidos en función de tamaño de las pantallas. Para la personalización de los propios contenidos se utilizaron tecnologías avanzadas que integraban en tiempo real los resultados obtenidos de la analítica de clientes.

En línea con las últimas tendencias de usabilidad en dispositivos, se mejoró en los portales de las diferentes compañías la disposición y aspecto de los contenidos o el acceso a la información genérica de la compañía, potenciando además, las secciones especiales para diferenciar el acceso de los particulares, autónomos, empresas etc... incluyendo "accesos express" a las operativas principales. El volumen de funcionalidades





existentes en la zona privada de los clientes de Caser superó las 650.

Dirigida específicamente para los clientes del ramo de Salud, que quieren tener un acceso rápido a los propios servicios, se desarrolló una app propia disponible en los stores de Google y Apple. Esta app permitió, además de las funcionalidades generales de búsqueda de facultativos, urgencias, hospitales, etc., nuevas funciones de contacto, además de facilitar la relación médico-paciente. Se incluyó la tarjeta digital en el móvil, la interacción con médicos desde la propia aplicación mediante tecnologías de chat y vídeo, y el mantenimiento del historial médico; de forma que el informe del paciente fuese accesible desde el móvil en todo momento.

Una parte importante de estos servicios al cliente, siguen estando disponibles para ser compartidos e integrados en la banca electrónica de las entidades financieras que distribuyen los productos y servicios de Caser, de forma que un cliente del banco y de la compañía, pueda obtener información de sus seguros y efectuar operaciones desde dentro de la sede electrónica de la entidad financiera como desde cualquier otro canal.

Dentro de los proyectos informáticos orientados a mejorar el servicio a los mediadores de Bancaseguros, se dotó a los empleados de las redes bancarias de una nueva versión renovada de la aplicación de seguros de Caser.



Desde el punto de vista de la venta, se incorporaron nuevos procesos de pretarificación e integración con fuentes externas de datos. La integración normalizada y tecnológicamente avanzada de estos procesos de seguros dentro de los propios sistemas de relación con el cliente en los Bancos es una realidad, de forma que los mismos pueden ser integrados en las aplicaciones propias de los bancos con la usabilidad propia del terminal financiero.

El uso de la Inteligencia Artificial es un hecho. El acuerdo alcanzado con IBM para la utilización de las herramientas Watson en los procesos de negocio de la Compañía, permitió desarrollar un proyecto innovador, por el cual, los cientos de correos que se recibían en las oficinas comerciales de Agentes, con información no estructurada, eran entendidos y clasificados, de forma que en pocos segundos llegasen al destinatario más



idóneo dentro de la compañía para su contestación o resolución de la petición demandada.

Apoyándose en la Tecnología, se siguieron desarrollando productos innovadores. Próximamente se distribuirá la versión 2.0 del producto Caser Remoto que ha conseguido varios premios de diferentes entidades sectoriales por su contribución a la seguridad vial utilizando el Internet de las Cosas “IoT” dentro de los procesos de asistencia en viaje. De igual manera se desarrolló en 2019 otro producto innovador, esta vez en el ámbito de los productos de Ahorro, “Caser Cling Cling”, que transforma el Smartphone en una hucha digital, para gestionar todos los pagos que se realizan a través de las tarjetas de nuestros colaboradores.

Referente a la actividad no aseguradora, las empresas del grupo comparten los servicios e infraestructuras informáticas de Tecnología y Comunicaciones con Caser. En este sentido, en 2019 se integraron en el sistema de gestión unificado siete nuevas clínicas dentales con lo que se alcanza un total de 20 clínicas operativas, a las que se han añadido servicios como la conexión WIFI de ocio para pacientes y acompañantes o la cita online que posibilita agendar una cita en cualquiera de los centros dentales mediante la web.

Las mejoras en el sector hospitalario también han sido significativas, comenzando con la publicación de una nueva web corporativa [www.parquehospitales.es](http://www.parquehospitales.es), así como la apertura de nuevos centros en Lanzarote y Corralejo. El Hospital de Llevant incorporó a su día a día un nuevo servicio de atención telefónica al paciente permitiendo reducir significativamente los tiempos de respuesta, tanto en citaciones como en el servicio de información. Asimismo, se instalaron dispositivos para sondeos sobre la calidad del servicio prestado a pacientes en distintas áreas de todos los hospitales.

Las inversiones en tecnología realizadas en años anteriores en infraestructuras del CPD del Grupo, también aplicables a las residencias, ha permitieron la incorporación de dos nuevos centros en 2019, alcanzando con ellos un total de 20, sin impacto en costes operativos. En paralelo, se acometieron mejoras en las infraestructuras y servicios asistenciales de diversos centros, permitiendo un importante progreso en el control de la calidad asistencial, así como en el servicio prestado a residentes y familiares.

## MANUEL BLANCO DIRECTOR DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN



### ¿Cómo ha sido la evolución de Sistemas de la Información?

De acuerdo con lo previsto, se superó el objetivo existente de 153 proyectos a ejecutar sobre los Sistemas de Información e Infraestructuras. Planes de muy diversa índole y objetivos, relacionados con el desarrollo del Plan Estratégico y el Plan de Digitalización de la Compañía. Todo ello se ha conseguido gracias a un marcado objetivo de mejorar de forma digital los procesos de negocio tanto internos como los de relación con terceros. Especial mención al acuerdo alcanzado con la

multinacional IBM para la utilización de las herramientas Watson en los procesos de negocio de la Compañía. El uso de la IA es un hecho.

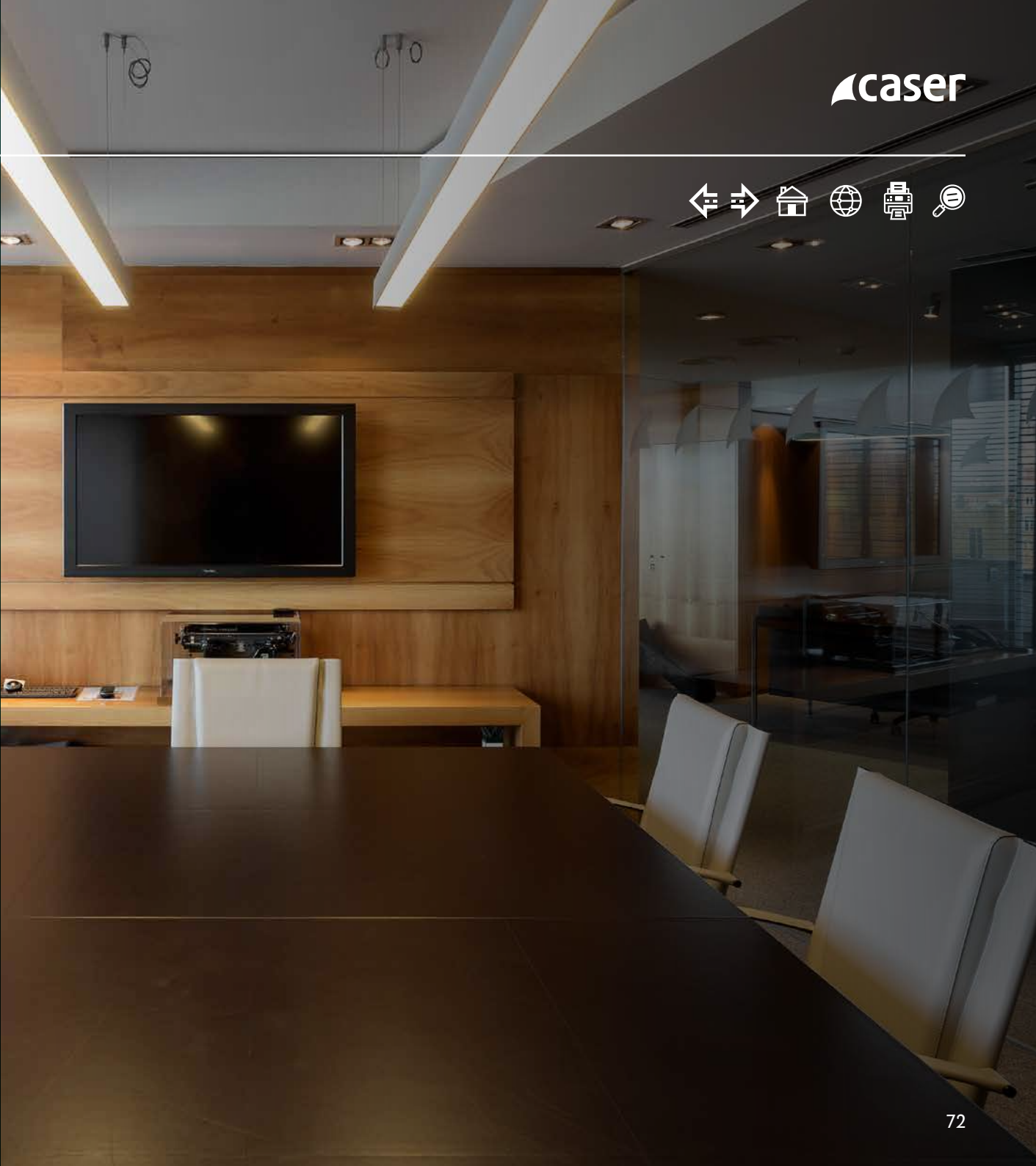
### ¿Qué se espera del ejercicio 2020 en las Tecnologías de la Información?

Mantendremos el mismo ritmo de avance en volumen de proyectos, habiéndose planificado la extensión de las tecnologías innovadoras ya probadas en años anteriores a nuevas áreas de la Compañía. Se introducirán nuevas tecnologías de trabajo colaborativo dentro de los diferentes grupos de trabajo, que optimicen la comunicación entre los empleados y colaboradores. Para ello, el puesto de trabajo evolucionará hacia una arquitectura basada en la nube, con integración de herramientas ofimáticas, correo, voz e imagen.



# 15.

## Control y Gestión de Riesgos







**EN 2019 SE TRABAJÓ EN LA  
ADAPTACIÓN DEL REGLAMENTO  
DELEGADO DE SOLVENCIA II**

El ejercicio 2019 se desarrolló en un contexto macroeconómico marcado por la constante bajada de tipos de interés, lo que provocó que los ratios de solvencia de las compañías aseguradoras -y más concretamente las que operan en el ramo de Vida- pudiesen verse impactadas por el efecto que esto produce sobre la valoración de los Fondos Propios y el cálculo de los requerimientos de capital.

En este marco, Caser cumplió satisfactoriamente con un ratio muy por encima del mercado como objetivo por el Consejo de Administración en el ámbito de su apetito al riesgo, con un 157% a nivel de Grupo. Una cifra que demostró la capacidad para soportar holgadamente el impacto del contexto macroeconómico, tanto de forma individual en cada una de las compañías como en el consolidado de Grupo.

En este periodo y de cara al próximo ejercicio, se trabajó a nivel operativo en la adaptación a las modificaciones previstas por parte de EIOPA -European

Insurance and Occupational Pensions Authority- del Reglamento Delegado de Solvencia II. En esta línea, se llevó a cabo un estudio del posible impacto que dichos cambios tendrían en la solvencia de Caser, concluyendo de él que la aplicación de los nuevos parámetros planteados no supondrían cambios significativos del ratio de solvencia de Caser y sí una ligera mejora.

### ACTUALIDAD NORMATIVA

Las modificaciones a la Directiva 2009/138/CE («Solvencia II») por parte EIOPA -European Insurance and Occupational Pensions Authority-, de entrada en vigor el 1 de enero de 2020, han supuesto un esfuerzo de adaptación durante el ejercicio 2019. La modificación del Reglamento Delegado de Solvencia II tiene por objeto garantizar la identificación y evaluación de los riesgos para la sostenibilidad en los ámbitos de la suscripción y las inversiones,

además de establecer que las aseguradoras deberán tener en cuenta el impacto potencial a largo plazo de las decisiones de inversión conforme a los factores de sostenibilidad y reflejar las preferencias de los asegurados en materia de medio ambiente, sociedad y gobernanza. En este sentido se llevó a cabo, entre otros, un estudio de valoración del impacto que dichos cambios tendrían en la solvencia del Grupo.

Desde el área de Control y Gestión de Riesgos, se trabajó actualizando las políticas de “Riesgos y Control Interno”, de “Plan de Continuidad de Negocio” y la “Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo” del Grupo, con el fin de dotarlas de una mayor relevancia. De igual modo, se llevó a cabo la revisión anual de Control Interno y su efectividad tal y como se estipula en la

“Política de Riesgos y Control Interno”

Paralelamente, desde Cumplimiento Normativo, durante el ejercicio que nos ocupa se puso en marcha la propuesta de revisión y adaptación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales Grupo tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2019, de reforma del Código Penal”.



En el marco de Control Interno, y dentro de su labor de revisión y actualización periódica de los riesgos, controles y planes de acción, se continuó con la constante labor de mejora durante todo el año. En este sentido tanto Caser como Sa Nostra Vida se adhirieron a la “Guía para el tratamiento de los datos personales” de Unespa. Asimismo, desde el área de Control y Gestión de Riesgos, también se actualizaron las políticas de “Riesgos y Control Interno”, de “Plan de Continuidad de Negocio” y “Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo”



### **EL ÁREA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO DEL GRUPO ELEVÓ A 19 LA CIFRA DE POLÍTICAS QUE COMPONEN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS**

del Grupo para dotarlas de una mayor relevancia, siendo presentadas y aprobadas por el Consejo de Administración. La consecución de dichas acciones elevó la cifra de políticas que componen el sistema de gestión de riesgos en vigor, a un total de 19; siendo el área de Cumplimiento Normativo del Grupo la que se responsabilizó de solicitar periódicamente, a cada uno de los responsables designados, las evidencias de la ejecución y efectividad de los controles estipulados en cada una de dichas políticas.

La Función de Cumplimiento, por su parte, además de sus labores de revisión y actualización anual de las políticas del Grupo, y de verificación del cumplimiento de la normativa externa e interna, llevó a cabo la propuesta de revisión y adaptación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Caser, tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2019, de reforma del Código Penal y continuó impulsando la implantación de los planes de acción para la entidades del Grupo. De forma análoga, se realizó la revisión anual de Control Interno y la verificación de la efectividad de los controles tal y como se estipula en la “Política de Riesgos y Control Interno”.

Con motivo de los cambios normativos ocurridos a finales del año 2018 por la transposición de la Cuarta Directiva en Prevención del Blanqueo de Capitales, se realizó a lo largo del ejercicio actual la adaptación

### **ANTONIO LÓPEZ**

**DIRECTOR DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS**



#### **¿Cómo se define actualmente la Cultura de Riesgo en el Grupo?**

Más que ser considerada como un concepto, la Cultura de Riesgo, está en el ADN de la Compañía. En este sentido, desde Caser se han realizado jornadas presenciales y cursos específicos que han contribuido al desarrollo exponencial de esta cultura en Caser. Además, todos los profesionales que forman parte del Grupo han colaborado y se esfuerzan día a día por aprender en pro de cumplir con todos los requerimientos regulatorios en aras de la transparencia y la solvencia.

#### **¿Qué ha supuesto para Caser las modificaciones por parte EIOPA de Solvencia II?**

La adaptación de las modificaciones a la norma ha supuesto un esfuerzo que continuará a lo largo del próximo año, ya que requiere un continuo ejercicio de actualización. Sin embargo, nos mostramos bastante positivos, ya que la aplicación de los nuevos parámetros planteados no supondrían cambios significativos del ratio de solvencia de Caser y sí una ligera mejora.

## 15. Control y Gestión de Riesgos



del material formativo de cara a una mayor difusión de la “Política Global de Prevención de Blanqueo de Capitales”. Para ello, se trabajó en acciones vía online, dirigidas a toda la organización, cumpliendo así con los requerimientos legales y contribuyendo a potenciar la cultura de prevención del riesgo de todo el Grupo.

La Función Actuarial, por su parte, continuó ampliando su ámbito de revisión de las metodologías empleadas para el cálculo de provisiones técnicas, tanto las de tipo contable como las requeridas por Solvencia II, valorando la adecuación y calidad de los datos utilizados, y colaborando con las Direcciones Técnicas en la puesta en marcha de las recomendaciones de mejora propuestas. De forma paralela, se verificó el cumplimiento de las normativas y procedimientos asociados a las políticas de suscripción y reaseguro, y se evaluó complementariamente la suficiencia de primas y el control del riesgo que resulta de la política de reaseguro.

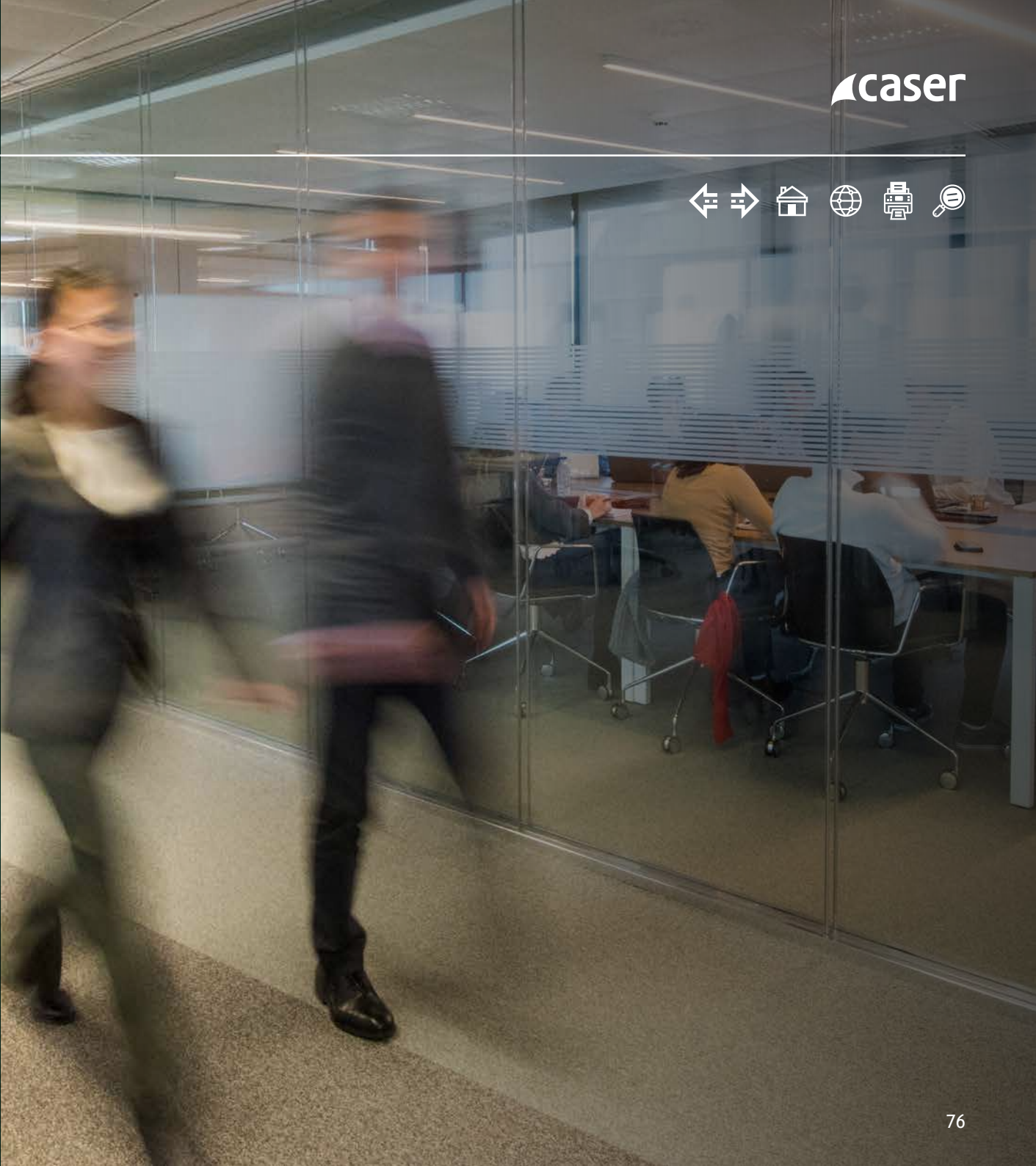
Asimismo, como parte del desempeño del Grupo en la efectiva gestión del riesgo, se asumieron labores de verificación del cumplimiento de las normativas de creación de productos, además de impulsar la mejora en la calidad de los datos mediante la detección y corrección de inconsistencias. Como parte del ejercicio de potenciación de la Cultura de Riesgo se colaboró en el lanzamiento del proyecto “Gobierno del Dato en el Grupo”, de cara a disponer de datos más estructurados que permitan una mayor automatización en su tratamiento.





# 16.

## Recursos Humanos







**Los esfuerzos puestos en el desarrollo de un modelo diversificado de negocio también resultaron muy positivos en Recursos Humanos. A cierre de 2019, el Grupo Caser alcanzó un equipo de 4.944 personas. Se trata de más de 600 nuevos profesionales -un incremento del 13.5%- respecto al año anterior.**

Es importante destacar en el caso de los trabajadores dedicados a la actividad de Seguros, compuesto por 1.694 personas, que el 97% es fijo y tiene una antigüedad media de 14,6 años en la Compañía, siendo mayoritaria la presencia femenina -un 53,4% del total-. De todos ellos, el 8% de la plantilla trabaja con jornada reducida o a tiempo parcial.

Asimismo, tanto la captación del mejor talento como su desarrollo profesional concentraron gran parte de los recursos del área a lo largo del año, con el fin de cumplir con el firme compromiso con la Diversidad y la Inclusión por parte del Grupo.

## APUESTA POR EL MEJOR TALENTO

Conscientes de la ventaja competitiva que supone contar con el mejor talento, durante el ejercicio que nos ocupa, se puso el foco en la selección y la capacitación de los equipos que conforman el Grupo. Para ello, se desarrollaron planes formativos cada vez más adaptados y personalizados en función del área y de las necesidades de cada empleado. Este cambio de modelo trajo consigo más rotaciones entre los departamentos y acciones de mentoring, con el fin de favorecer un mayor conocimiento práctico y técnico

del negocio entre todas las personas que forman parte de la aseguradora. En paralelo se continuó con el avance del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD), iniciado en 2017 para impulsar el talento de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, pudiesen tener la posibilidad de asumir nuevos desafíos. Así, 46 personas han participado en el mencionado programa de la reconocida escuela de negocios, Instituto de Empresa, en la que se realizaron varias formaciones y a las que les siguieron programas de coaching y mentoring con un total de 3.450 horas formativas centradas principalmente en el desarrollo de habilidades.





Adicionalmente, la continuidad de la edición del Programa de Jóvenes Talentos que se había puesto en marcha en 2018, supuso otro hito clave para el impulso de la gestión del talento. Creado para guiar y poner el foco en jóvenes profesionales con potencial y con proyección de futuro, contó con la participación de 19 personas que durante dos años realizan varias acciones formativas centradas en cinco áreas: conocimiento técnico de seguros, desarrollo de habilidades de gestión, desarrollo de habilidades directivas, idiomas, y acciones transversales de digitalización, inclusión y diversidad. El programa se complementa con acciones de mentoring, guiadas por directivos de la Compañía, además de la realización de un trabajo por equipos del diseño “Del Ciclo de vida de los productos Caser” en el que los participantes deberán poner en práctica todos sus conocimientos y habilidades aprendidas.

Asimismo, se impulsaron diversos programas corporativos como el Plan Formativo de Digitalización y de Transformación Digital iniciado ya en el 2018. Si bien durante el pasado ejercicio el programa formativo tuvo el objetivo de concienciar a todos los empleados en la importancia de la transformación digital y su impacto en el cliente, en 2019 se profundizó en el desarrollo de herramientas y habilidades digitales necesarias para las personas que trabajan directamente en proyectos de digitalización. Asimismo, se comenzó a abordar

la formación en Ciberseguridad, que continuará en 2020 para toda la Compañía, y que busca sensibilizar sobre la importancia de la protección ante situaciones que puedan atentar contra nuestra seguridad informática. Además, a lo largo del año, se trabajó en la transformación cultural asociada a la digital, destacando una nueva iniciativa llamada “Digital Talks”, que estuvo basada en un ciclo de conferencias con expertos y reconocidos profesionales con experiencia en procesos de cambio y transformación. Durante este ejercicio participaron un total de 954 personas y se impartieron 6.640 horas de formación.

Otro hito importante fue el plan formativo enfocado en la Dirección Financiera y de Tecnología, donde se priorizó la formación en la adaptación a nuevas tecnologías de las personas que la integran y en la que participaron 185 personas con un total de 4.660 horas formativas. En otras áreas, el programa se centró en potenciar diversas habilidades, en concreto en el desarrollo de la comunicación para Gestores Telefónicos de Gestión Proactiva, Comunicación Asertiva para tramitadores de Defensa Jurídica y talleres prácticos de Presentaciones Eficaces, además de Formación de Formadores para colectivos que requerían de estas habilidades en su labor posterior como formadores internos. En estas acciones participaron un centenar de personas con un total de

## CARLOS GONZÁLEZ PISÓN

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS DE CASER



### ¿Cómo se materializa la apuesta del Grupo por el talento?

Para todo el equipo de Caser, la captación y promoción del talento ha supuesto un eje importante a lo largo de todo el año. A lo largo del ejercicio se pusieron en marcha hasta 187 acciones formativas distintas. Se evolucionó todo el plan formativo en función del área y de las necesidades de cada empleado, se potenció la contratación de más de 1.000 nuevos profesionales en todo el

grupo - un incremento del 21% respecto al año anterior dando continuidad a diversos programas formativos corporativos. Todo ello supone un incremento total en horas formativas, 38.733 horas frente a ejercicios anteriores

### ¿Qué trascendencia tienen las políticas de diversidad e inclusión dentro del Grupo Caser?

Siempre ha supuesto una cuestión relevante y prioritaria dentro de la Compañía. En nuestro caso particular, cabe destacar Talenta, la iniciativa transversal lanzada hace un par de años con el objetivo de fomentar el talento femenino, finalizando en este ejercicio la Primera Promoción del Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino.



1.344 horas. En paralelo, se dio comienzo a un plan formativo en Comunicación para Gestores telefónicos de Asistencia en viaje que continuará durante el año 2020. Por último se mantuvo la presencia en programas de habilidades internacionales en escuelas de negocio de primer nivel, como Ashridge Business School o la London Business School. Ambos

programas dirigidos a todos los niveles, personas con potencial, mandos intermedios y directivos senior. Atendiendo a los datos, la Compañía mantuvo durante el año una firme apuesta por el talento y su gestión con un total de 38.733 horas de formación, 1.603 personas formadas y un total de 163 acciones realizadas.



## TALENTO

Los equipos profesionales equilibrados favorecen la toma de decisiones y aportan más valor. Por ello, se marcó el objetivo de ser una de las empresas líderes en talento diverso en España en 2022. Para lograrlo, la Compañía siguió impulsado Talenta, la iniciativa transversal lanzada hace dos años para generar valor a través de la visión y el talento femenino. A finales de año se clausuró el primer programa formativo Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, en el que durante tres meses participaron 20 mujeres de diferentes áreas y negocios del Grupo. La primera promoción contó con una formación impartida en varias sesiones centradas, principalmente, en la mejora de las habilidades necesarias para el desempeño de los retos actuales y futuros, con el objetivo de poner en

valor el talento y aporte femenino en los puestos directivos. La Primera Promoción del Programa de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, refleja la fuerte apuesta del Grupo por el talento femenino que continuó con la reciente adhesión del Grupo Caser a la Red de Empresas comprometidas con la Diversidad y la Igualdad (ECDI) de INTRAMA, compuesta por profesionales, empresas e instituciones que trabajan con la finalidad de concienciar sobre la importancia de la aplicación de políticas de Gestión de la Diversidad en la empresa. Talenta fue reconocida por la firma de servicios profesionales de auditoría y consultoría, Grant Thornton, en su informe 'Women in Business 2019: hacia un avance real' como una de las iniciativas comprometidas con el impulso femenino.



## MARCA EMPLEADORA DE TALENTO

Uno de los grandes hitos a destacar en este ejercicio fue el importante impulso que desde Recursos Humanos se realizó en la captación del mejor talento. Con un total de 1.365 entrevistas y 260 vacantes cubiertas en un tiempo medio de cierre de 36 días, la Compañía siguió potenciado la marca empleadora Caser.

Dentro de las iniciativas a mencionar a lo largo de 2019, destacó la mejora que se realizó en el espacio web “Trabaja con nosotros”, la identificación y puesta en marcha de diversas campañas en redes sociales, o nuestra presencia y captación de jóvenes profesionales en foros de empleo universitarios de primer nivel. Adicionalmente, se reforzó la imagen y el diseño de la web y se generaron vídeos testimoniales de empleados para explicar de una manera cercana y experiencial cuáles son las opciones de carrera e invitar a otros a sumarse. Al mismo tiempo, se aumentó la presencia en redes sociales, lo que nos permitió acercar la

propuesta a más candidatos y ampliar la base de datos a través de campañas específicas de emailing para determinados puestos. En paralelo, y dentro de nuestro empeño en fomentar la atracción de talento joven, se reforzó la presencia de la Compañía en foros como el organizado por Forempleo de la Universidad Carlos III de Madrid, fruto del cual se han incorporado a Caser jóvenes profesionales que buscan su primera oportunidad profesional. Por último y de acuerdo al firme compromiso con la Diversidad, y en referencia a incorporaciones, los porcentajes son de 47% hombres frente a un 53% mujeres, existiendo por tanto una representación femenina ligeramente mayoritaria. Esta igualdad fue reflejo de las entrevistas realizadas, paritarias en cifras; de un total de 1.365 entrevistas, un 48% se efectuaron a hombres frente a un 51% que fueron a mujeres. Adicionalmente se añadió una nueva medida de gran aceptación y acogida, como es el currículum ciego en todas nuestras ofertas internas de contratación. Con todo ello se buscó contribuir al desarrollo del negocio de la Compañía dando el mejor servicio en la creación de los equipos.

## PLAN FORMATIVO DE DIGITALIZACIÓN Y DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



A lo largo de este ejercicio se impulsaron diversos programas formativos corporativos como el Plan Formativo de Digitalización y de Transformación Digital, con el objetivo de la mejora continua de la estrategia corporativa de digitalización y omnicanalidad del Grupo.

Casernet, la intranet de la Compañía, se convirtió en 2019 en uno de los proyectos clave. Se evolucionó el enfoque para hacerlo

más funcional y colaborativo, se mejoró también el acceso mediante dispositivos móviles y, sobre todo, se optimizó la comunicación gracias a los espacios de colaboración. Asimismo, contó el avance en el desarrollo de la nueva intranet se fue validando mensualmente con un grupo de trabajo interno compuesto por las áreas de Transformación Digital, Multicanalidad, Control y Gestión de Riesgos, Recursos Humanos y Sistemas de Información.





## PREVENCIÓN Y SALUD DE LOS EMPLEADOS

Dentro de las acciones de promoción de la salud, se llevaron a cabo 771 revisiones médicas, de las que 734 correspondieron al negocio asegurador, y el resto al negocio de clínicas dentales. Un dato, que supuso un alcance del 43,5% de la plantilla, en línea con los porcentajes de anteriores años.

Por su parte, el Servicio Médico que atendió la Consulta en la Sede Social del Grupo, también desempeñó un papel importante en la prevención y cuidado de la salud de todos los trabajadores de las oficinas centrales de la Compañía, destacando las 1.287 consultas atendidas o los 21 artículos sobre diferentes temas de salud publicados a través de Casernet.

Asimismo, a lo largo del presente ejercicio se realizaron otras acciones de concienciación, como la campaña de salud visual en colaboración con Vissum, en el que se contó con la participación de 300 empleados de nuestra Sede Social, la campaña anual de vacunación antigripal, o las campañas de donación de sangre para la Cruz Roja con una participación de 170 personas. De la misma forma, se mantuvo la formación en hábitos saludables, así como las sesiones en *Mindfulness*, sumando a lo largo del año cerca de 1.000 horas impartidas, formándose a algo más de 200 empleados.



Cabe destacar también, el número de accidentes de trabajo –tanto aquellos procesos que causan baja médica como los que no-, que alcanzó la cifra de 33, siendo el 89% de ellos causados en los periodos de ida y vuelta al trabajo, conocidos como “*accidentes in itinere*”.

Desde el Grupo Caser, 2019 fue un año para seguir avanzando en los procesos de digitalización en materia de prevención de riesgos laborales, mediante la implantación del módulo de inspecciones de 6Conecta -con quién ya colaboramos en la gestión de la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE)- para realizar, a través de dispositivos móviles, desde inspecciones hasta auditorías, además de reportar incidentes in situ o en tiempo real.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de fomentar la comunicación interna y el debate, así como facilitar la información de todas las acciones del Grupo, se continuó con la publicación de la revista interna Avances, que incluye documentos, fotos adicionales y vídeos de todos los hitos que a lo largo del ejercicio actual se han ido superando en la Compañía. Además, las Noticias Breves, fueron la herramienta de comunicación más valorada. Creada en 2002, alcanzó los 774 números en el ejercicio actual. En ellos, se plasmaron más de 2.100 noticias internas del Grupo.



## COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

Para el Grupo Caser, el valor de la diversidad en todos sus ámbitos de significado -generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes- supuso, un año más, un pilar fundamental para la generación de ideas y perspectivas distintas e innovadoras, viéndose reflejado en los resultados de la Compañía y maximizando el talento.

Siguiendo esta línea durante 2019 se creó un Programa Formativo de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino en colaboración con Talenta y con el apoyo de la Escuela de negocios EOI, Escuela de Organización Industrial. Con la participación total de 20 mujeres provenientes de diferentes empresas del Grupo -referentes ya en sus áreas de gestión-, se buscó reforzar e impulsar su evolución profesional. El programa mantendrá su continuidad en los siguientes años y contará con el desarrollo de un *mentoring* interno liderado por nuestro Comité de Dirección.

En paralelo, el Grupo también participó en la Semana del Seguro en la mesa redonda titulada “*Talento sin género: asegurando el futuro*” en la que se incluyó a un numeroso grupo de mujeres directivas que explicaron los retos a los que a los que se enfrenta el liderazgo femenino.

Por último, Caser Seguros y Caser Residencial, se adhirieron al sello Charter para la Diversidad en España, promovido por la Comisión Europa, como una muestra más de la Compañía para manifestar su compromiso con la diversidad.





## ACCIÓN SOCIAL

### VOLUNTARIADO

Todos los profesionales que conforman el Grupo participaron durante el año en actividades de la Fundación Caser, dando apoyo a iniciativas como la formación a personas con discapacidad. Con una media de 12 alumnos por curso, 25 voluntarios impartieron cinco cursos de dos horas de duración cada uno sobre informática básica, atención telefónica y seguros. Además, se llevaron a cabo las jornadas de Formación para padres de niños con discapacidad, en las que una veintena de voluntarios de la Compañía cuidaron de los niños con discapacidad y sus hermanos para que los padres pudieran asistir al taller.

De la misma forma, también se trabajó en el voluntariado de Acción Social a través de torneos benéficos o la recogida de alimentos anual que en este ejercicio aportó una tonelada de alimentos y productos de higiene a favor de Manos de Ayuda Social, un pequeño comedor social que da de comer al día a unas 100 personas. La iniciativa “Te invito cenar” consiguió por séptimo año consecutivo que más de 1.000 personas sin recursos recibiesen una cena de Navidad de la mano de los mejores chefs del país. Una acción social en la que el Grupo participó con 46 empleados voluntarios que ofrecieron su ayuda para la realización de la misma.

### FUNDACIÓN SEUR

A lo largo del presente ejercicio, el Grupo continuó manteniendo el acuerdo de Colaboración con la Fundación

SEUR y su iniciativa Tapones para una nueva Vida. En 2019 se entregó a la organización 510 kilos de tapones, lo que equivale a 255.000 tapones, recogidos en las distintas oficinas del Grupo.

### DESARROLLO SOSTENIBLE

La Compañía continuó implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos. Durante el año se alcanzó un 10% de ahorro en consumo eléctrico, una cifra que mejora el consumo respecto a años anteriores y avala el compromiso del Grupo. Además, se siguió trabajando en la gestión del agua y el control de los residuos generados.

### OTRAS COLABORACIONES

Son numerosos los proyectos solidarios en los que se embarcó la Compañía a lo largo de 2019. Caser se encargó del coste de la prima de los seguros de accidentes y RC de las actividades de ocio y formación organizadas por las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Dedines, Desarrollo y Asistencia, Fundación Golfín, CESAL, Fundación Maria Paz Jiménez Casado, AMATE Tenerife y Manos de Ayuda Social, como parte de los numerosos proyectos solidarios en los que se embarca la Compañía. Igualmente se ha colaborado con iniciativas de otras instituciones y fundaciones, entre otras, Aladina, Síndrome Down de Madrid, Próximo Próximo. En paralelo también se contrataron servicios a los Centros Especiales de Empleo (CEE) de AFANIAS y PRODIS por 380.000 euros





# 17.

La marca  
Caser







## UNA MARCA RECONOCIDA

Desde Marketing Corporativo se pusieron en marcha una serie de iniciativas encaminadas a seguir construyendo el posicionamiento de la marca y a hacerla cada vez más y más conocida.

Entre las acciones llevadas a cabo, merece especial mención la campaña de publicidad, que de nuevo contó con Garbiñe Muguruza como protagonista, y que pudo verse en distintos medios: TV, internet, radio o prensa sectorial, durante el último trimestre del año. Dicha campaña reforzaba el posicionamiento, lanzado el año anterior: “Aseguramos lo que está por venir”, dando un paso más y ahondando en la anticipación y la innovación para hacer la vida de sus clientes más fácil, con soluciones concretas como Coche X Coche, ReMoto o A Mayores.

## PATROCINIOS

En el transcurso del ejercicio actual, Caser firmó un acuerdo con Unipublic, empresa organizadora de La Vuelta, por el que la aseguradora pasó a convertirse en sponsor de la legendaria carrera ciclista durante los próximos dos años. Asimismo, se organizaron distintas acciones entorno a la mítica competición en España, celebrada entre el 24 de agosto y el 15 de septiembre, con el fin de fortalecer el apoyo al deporte por parte de la aseguradora e incrementar la visibilidad de la marca. Con el mismo fin se realizaron otros patrocinios, como el de algunas competiciones de cróquet o WiZink Center.



Por otro lado, cabe destacar el acuerdo firmado desde 2018 con la tenista española Garbiñe Muguruza como imagen de Caser. La vinculación con la nueva embajadora de Caser se ha visto reflejada en la organización de distintas acciones enfocadas a incrementar la notoriedad de marca de la Compañía. Además de las campañas de publicidad, Garbiñe Muguruza protagonizó otros eventos orientados a reflejar los valores que comparte con la Compañía: sencillez, capacidad de superación y responsabilidad.





Del mismo modo y con motivo de la inauguración de una oficina en Bilbao, se celebró un evento en el que Garbiñe Muguruza, que tiene fuertes vínculos con el País Vasco, se estrenó en el juego de la pelota vasca en un frontón instalado en plena Gran Vía de Bilbao. La tenista, se midió con dos jóvenes pelotaris del programa de Deporte Escolar de la Diputación de Bizkaia con el objetivo de impulsar la cultura y el deporte vasco entre los más jóvenes.

Además, en el mes de noviembre, la tenista visitó las oficinas de Caser donde abordó en un encuentro con empleados el cambio y la importancia de la actitud en su carrera profesional. A través de una entrevista en profundidad realizada por el ex tenista Alex Corretja, Muguruza profundizó sobre la nueva etapa de su carrera deportiva y su historia personal de superación.



## TRANSPARENCIA Y PROFESIONALIDAD

Caser mantuvo su apuesta ofrecer a los distintos públicos de interés una propuesta de contenidos e información transparente y profesional, cercana y adecuada a las necesidades de cada uno de ellos. En total se desarrollaron más de 100 acciones de

comunicación en el transcurso del año con el objetivo de cumplir el compromiso de información de sus actividades y negocios, entre los que se incluyen aquellos relacionados con la innovación, el ahorro y la inversión.



# 18.

## Servicio de Defensa del Asegurado





## RECLAMACIONES PRESENTADAS

En el año 2019 se registraron en el Servicio de Defensa del Asegurado un total de 5.148 reclamaciones, que representan un 14% menos que las recibidas en el año anterior.

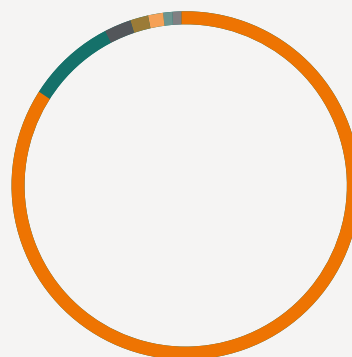
La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 4.335, el 84,6% del total, se corresponden con reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre las diferentes vías de entrada de las reclamaciones, la más utilizada es el correo electrónico (en el 60,1% de los casos), seguido de la web (con un 22,4%), relegando al tercer puesto al correo postal (con un 12%, que tradicionalmente era el segundo más utilizado).

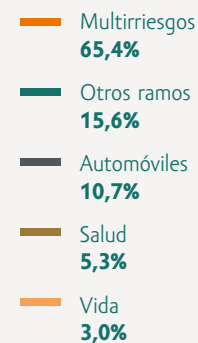
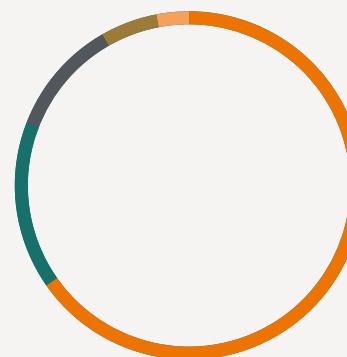
En la distribución de las reclamaciones por tipo de seguro Multirriesgos concentra un 65,4% de los expedientes.

Una vez registradas las reclamaciones en el Servicio de Defensa del Asegurado, estas se distribuyen en tres "Procesos" (Prestaciones, Suscripción y Administración), y cada uno de ellos se subdivide en diversos "Motivos" identificados al efecto.

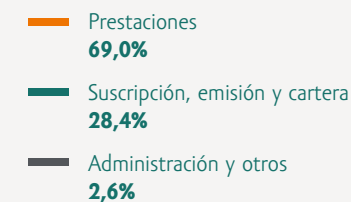
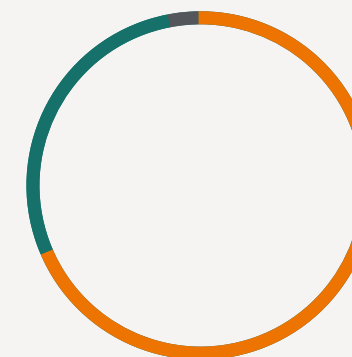
### PROCEDENCIA



### RAMOS



### PROCESOS







De los tres motivos que suman más reclamaciones, dos corresponden al proceso de Prestaciones, que supone el 69% del total. Así, en primer lugar está el rechazo de la prestación (el 34,1% de los casos), seguido de solicitudes de anulación de pólizas no atendidas en plazo (del proceso de Suscripción, con el 15,3%), mientras que el tercer motivo más recurrente es el que se refiere a retrasos en tramitación (con un 12,8%).

## RECLAMACIONES RESUELTAS

Durante el año considerado, el Servicio de Defensa del Asegurado gestionó y finalizó 5.159 expedientes de reclamación.

De los expedientes gestionados, 2.289 finalizaron con una resolución favorable al reclamante, estimándose su reclamación, bien totalmente o bien de forma parcial. Estas resoluciones representan el 44,4% del total.

Las reclamaciones desestimadas —esto es, las favorables a la Compañía—, incluyendo las remisiones a procedimientos periciales y otros pronunciamientos no desfavorables, fueron 2.870, el 55,6% del total.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS

INDIVIDUALES	GRUPOS HOMOGÉNEOS	2019		2018	
		Nº	%	Nº	%
Rechazo de la prestación	Prestaciones	1.756	34,1	1.728	28,9
Petición cliente anulación/no renovación póliza	Suscripción, emisión y cartera	786	15,3	926	15,5
Retrasos	Prestaciones	657	12,8	1.050	17,5
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	306	5,9	331	5,5
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	243	4,7	238	4,0
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	228	4,4	288	4,8
Aumento/Subida de prima	Suscripción, emisión y cartera	197	3,8	204	3,4
Alta/modificación póliza sin autorización cliente	Suscripción, emisión y cartera	122	2,4	144	2,4
Devolución de prima	Suscripción, emisión y cartera	85	1,7	143	2,4
Anulación a vencimiento por Compañía	Suscripción, emisión y cartera	72	1,4	77	1,3
Cobro incorrecto y petición de reembolso de gastos	Administración y otros	55	1,1	54	0,9
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	38	0,7	69	1,2
Disconformidad con actuación en el proceso	Suscripción, emisión y cartera	22	0,4	27	0,5
Resto		581	11,3	710	11,9
<b>RECLAMACIONES INICIADAS</b>		<b>5.148</b>	<b>100</b>	<b>5.989</b>	<b>100</b>



## RECLAMACIONES DGSFP

A 31 de diciembre de 2019, el número de reclamaciones notificadas al Grupo Caser por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendió a 381 (cifras provisionales pendientes del cierre definitivo del año por parte de la DGSFP), frente a las 353 notificadas al cierre del ejercicio anterior.

Uno de los objetivos principales del Supervisor, a través de este Servicio, es conseguir que las reclamaciones de los asegurados se resuelvan internamente, lo que se consigue a la vista del porcentaje relativamente pequeño que suponen las reclamaciones presentadas ante el Centro Directivo, tanto en relación con el volumen de operaciones del Grupo como con el de reclamaciones previas ante el Servicio de Defensa del Asegurado (en este último caso y pendientes del cierre definitivo de la DGSFP, únicamente el 7,4% en este ejercicio).

### RESOLUCIONES S.D.A.



- Favorables a los reclamantes **44,4%**
- Favorables a las Compañías **55,6%**

### RESOLUCIONES DGSFP



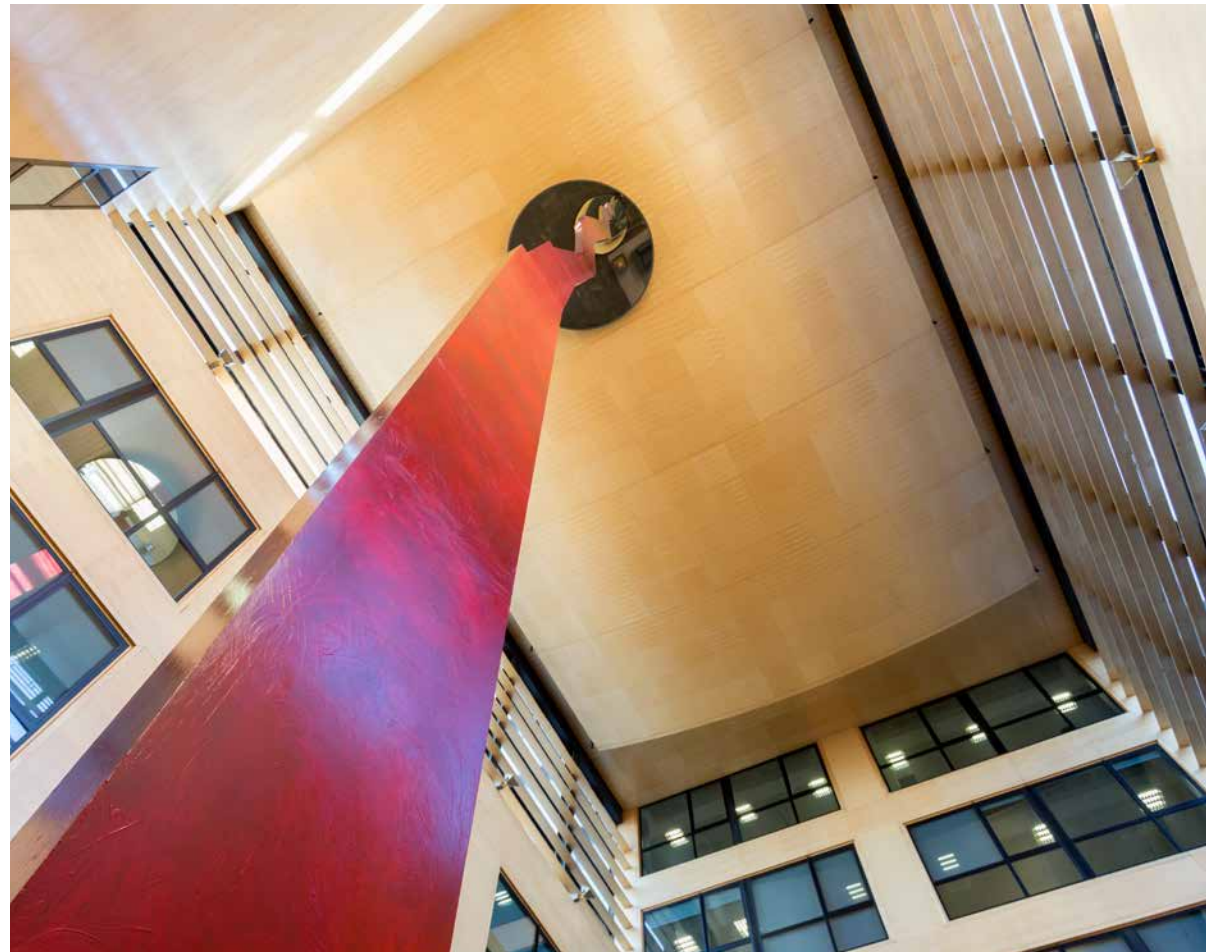
- Favorables a los reclamantes **52,4%**
- Favorables a las Compañías **4,1%**
- Remisión al art. 38 LCS, omisión y otros **10,0%**
- Allanamientos **33,5%**



En cuanto al resultado de las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, las Resoluciones notificadas ascienden a 370, de las que 124 resultan favorables a la Compañía (el 33,5% de todas las emitidas), 37 resultan favorables a los reclamantes (el 10%), 194 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 52,4%), y 15 allanamientos, cuando la Compañía revisa la reclamación que ha recibido de la DGSFP y decide aceptarla, antes de recibir una Resolución desfavorable (4,1%).

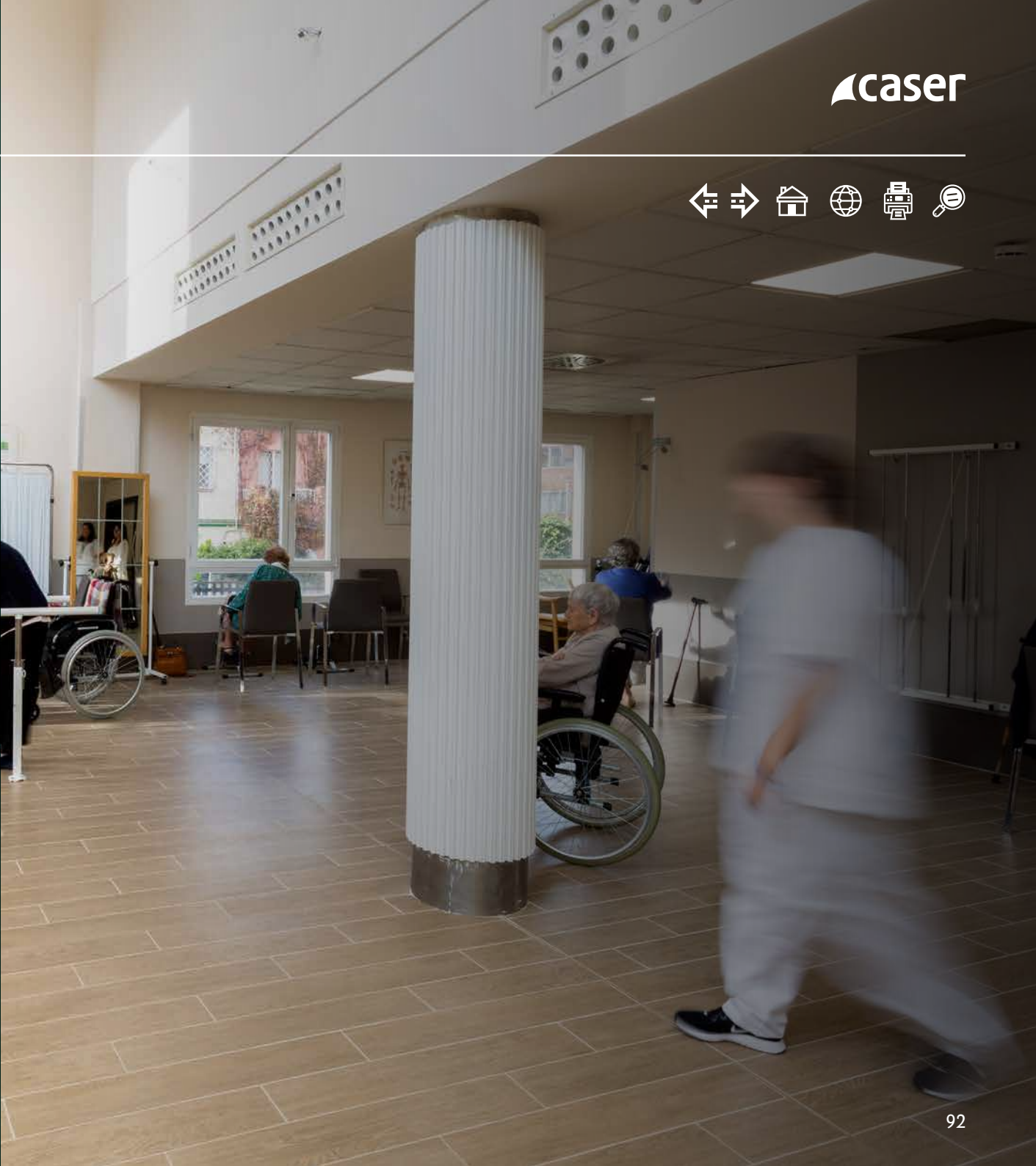
## RECOMENDACIONES REALIZADAS

Como consecuencia del análisis de las reclamaciones recibidas, y siempre orientado a la atención al cliente, a incrementar la transparencia en la información al asegurado y al aprovechamiento de la reclamación para identificar áreas de mejora, el Servicio de Defensa del Asegurado efectuó diversas recomendaciones concretas a las distintas áreas de las Compañías, teniendo igualmente en cuenta 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.



# 19.

## Diversificación







### Durante el ejercicio se realizaron importantes avances en las actividades de Diversificación.

Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia son las empresas participadas que se agrupan en la Dirección de Diversificación. Gracias a la intensificación de sus operaciones y las buenas perspectivas de los mercados en los que cada una de ellas desarrolla su actividad, esta Dirección experimentó un incremento del 31% en la facturación, hasta los 162 millones de euros.

#### VALENTÍN GARCÍA DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN



##### ¿Qué destacaría del ejercicio?

Durante el 2019 cabe destacar el buen comportamiento que han tenido en sus respectivos mercados las empresas participadas. La facturación alcanzó 162 millones de euros, un 31% más que en 2018. Si entramos en detalle, las actividades desarrolladas en el sector de la dependencia, prestadas por Caser Residencial, superaron los 85 millones de euros, con un crecimiento del 17% sobre el año anterior. Por otro lado, la gestión de hospitales, creció un 70%, con una facturación de 47 millones de euros. Asimismo, Acierta Asistencia,

que ofrece servicios de asistencia y *facility management*, facturó 30 millones de euros, prestando más de 110.000 servicios.

##### ¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Diversificación en 2019?

Mención especial merece la compra de un nuevo centro para personas mayores en Bilbao, de acuerdo al Plan Estratégico 2018-2022. Esta residencia cuenta con 207 camas, una superficie construida de 12.500 m<sup>2</sup> y está ubicada en la zona de expansión de la ciudad. Así, Caser Residencial cuenta ya con veinte residencias en las que trabajan más de 2.300 personas.

Hospitales Parque incorporó también un nuevo centro, el Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca) y continuó con su inversión en tecnologías punteras.

Por su parte, Acierta Asistencia se ha consolidado como referente en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido.

##### ¿Qué supone el reconocimiento “Great Place to Work” en las residencias para personas mayores?

Nos sentimos muy orgullosos de haber sido reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en España. Este año, solamente 30 empresas españolas han obtenido este reconocimiento y Caser Residencial es la primera dedicada a la atención a personas mayores en España en obtenerlo.

Para tener el reconocimiento GPTW es necesario que más del 70% de los empleados cumplimenten una encuesta de 70 preguntas; que el grado de satisfacción de las respuestas sea superior al 70%;

y que se valore positivamente una Memoria con las mejores prácticas.

Tengo que dar especialmente las gracias a las personas que forman parte del equipo Caser Residencial por su entusiasmo y profesionalidad en su trabajo para ofrecer una atención personalizada.

##### ¿Qué retos conlleva mantener la calidad e innovación en el cuidado a las personas?

El reto, que a su vez debe ser el objetivo principal, consiste en trabajar día tras día estableciendo indicadores de resultados, revisando y tomando las acciones necesarias para la mejora, teniendo en cuenta las mejores prácticas y la innovación. Para ello, es importante la búsqueda de una mejora continua, así como el desarrollo de nuevas ideas para elevar la excelencia y la sostenibilidad y poder seguir brindando un servicio de asistencia de calidad.



## TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser para la prestación de servicios que contribuyen a la calidad de vida de las personas dependientes. La actividad de Tercera Edad ha mantenido su trayectoria de crecimiento rentable, de calidad e innovador, junto a la profesionalización su equipo.

Por ello, durante el pasado ejercicio, abordó un plan de desarrollo de la excelencia en todos los procesos relacionados directamente con la satisfacción del cliente: alimentación, trato y cuidados asistenciales. Además, se adquirió una nueva residencia en Bilbao, especializada en psicogeriatría, demencias, crónicos o rehabilitación, con servicios específicos de fisioterapia y terapia ocupacional. También se pusieron en práctica programas específicos para la mejora de calidad percibida en cada uno de los momentos de experiencia del cliente y se profundizó aún más en conseguir herramientas que permitan medir adecuadamente la efectividad de las medidas abordadas.

En cifras, este impulso se materializó en una facturación de 85 millones de euros para el Grupo. Se trata de un crecimiento del 17% sobre el año anterior, 12 millones de euros más con respecto al ejercicio de 2018. Estos buenos crecimientos de facturación y ocupación, junto con los resultados positivos obtenidos contribuyeron a reforzar a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

El crecimiento y la intensificación de la actividad de Caser Residencial también conllevó al mantenimiento de generación de empleo y como consecuencia un incremento del número de empleados, hasta las 2.300 personas.

En lo referente a la innovación tecnológica en 2019, se lanzaron diversos proyectos de modernización y mejoras cuyo objetivo es automatizar registros de actividades de la vida diaria. Asimismo, participó en proyectos de innovación con diferentes socios para implantar nuevas tecnologías en los centros y en los servicios domiciliarios.

El centro es el segundo de la compañía en Vizcaya y con él suma un total de 20 residencias bajo gestión en nuestro país. En el ámbito de los servicios a las personas cabe destacar el importante crecimiento de la facturación de los servicios en el domicilio que en 2019 sueraron los 4,3 millones de euros, el doble que en el año anterior.



**EN ESPAÑA, HAN OBTENIDO EL RECONOCIMIENTO DE GREAT PLACE TO WORK 30 EMPRESAS ESPAÑOLAS, SIENDO CASER RESIDENCIAL LA PRIMERA Y ÚNICA DE SU ACTIVIDAD**

## CASER, UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR



En 2015, Caser Residencial inició un proyecto con el fin de crear una estrategia de desarrollo de personas, con mayores inversiones en formación y políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo. Fruto de ese esfuerzo, Caser Residencial recibió en 2019 el reconocimiento Great Place to Work.

En la evaluación se destacaron como puntos fuertes de Caser Residencial el compañerismo, el trabajo en equipo, el orgullo por el trabajo realizado además de la autonomía y confianza. También, se destacó como puntos fuertes de la compañía, la cultura corporativa inspiradora que genera sentimiento de orgullo de pertenencia y sentimiento de unidad dentro del Grupo Caser.

Por ello, Caser Residencial es un “gran lugar para trabajar”, donde se confía en los equipos y se está orgulloso de lo que hacen. Un lugar donde cada uno de sus empleados logra sus objetivos corporativos con personas que entregan lo mejor de sí mismas y trabajan juntas como equipo, todo en un ambiente de confianza.



### CASER RESIDENCIAL TXURDÍNAGA (BILBAO)

En 2019 se adquirió Caser Residencial Txurdínaga, un centro innovador y de referencia en el sector de la tercera edad. Adquirido en octubre de 2019, cuenta con 207 camas y una superficie construida de 12.500 m<sup>2</sup>. Además, dispone de un servicio asistencial muy completo y dispone de instalaciones de vanguardia para cubrir las necesidades de las personas dependientes.



**EN 2019 SE COMPLETÓ LA COMPRA DE UNA NUEVA RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES EN BILBAO, CON LO QUE LA RED DE RESIDENCIAS ALCANZA LOS 20 CENTROS**



### PABLO RUBIO

DIRECTOR DE OPERACIONES DE CASER RESIDENCIAL



#### ¿Qué retos conllevó la innovación en Caser Residencial?

Es uno de los principales pilares que desarrollamos desde diferentes perspectivas y enfocando en nuestra apuesta por la excelencia y la sostenibilidad.

Así, y entre otros, a lo largo del año se lanzaron varios proyectos de modernización tecnológica para tener información ágil, fiable de actividades cotidianas y de forma automática que permitan además mejorar la comunicación con residentes y familias.

#### ¿Qué papel tiene la excelencia en el cuidado de personas mayores?

Es fundamental. Precisamente en 2019 se ha abordado un Plan de desarrollo de la excelencia en todos los procesos relacionados directamente con la satisfacción del cliente: alimentación, trato y cuidados asistenciales. Y se ha profundizado aún más en el uso de herramientas que permitan medir la efectividad de estas medidas.



## HOSPITALES

El año 2019 ha supuesto la consolidación de la incorporación del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca) a Hospitales Parque la cual se inició a finales de 2018, así como la continuidad del crecimiento del resto de hospitales, tanto a nivel económico como asistencial.

Hospitales Parque mejoró de forma significativa sus ratios, continuando con la tendencia registrada en los últimos ejercicios, manteniendo los criterios esenciales del mismo como son inversión en tecnología, ser referente para pacientes y profesionales médicos, actualización y modernización continua de instalaciones y equipamiento, excelente cuadro médico al servicio de un inmejorable trato al paciente en búsqueda de la mejor calidad asistencial.



Como datos objetivos de este crecimiento, en 2019 la facturación de Hospitales Parque se ha incrementado en un 75%, debido en su mayor parte a la ya referida incorporación del Complejo Hospitalario de Llevant, eliminando dicho efecto, el crecimiento de la facturación ha sido del 11% lo que confirma dicha evolución positiva del resto de hospitales.

El Grupo Hospitales Parque cuenta con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos donde trabajarán más de 600 personas y 600 profesionales médicos que confían en nuestro proyecto. El grupo confía en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022 incorporando nuevos centros y siendo la referencia hospitalaria en los territorios donde está presente.

### ALEJANDRO REY DIRECTOR DE HOSPITALES PARQUE



#### ¿Qué hitos destacaría de la actividad de Hospitales Parque?

A lo largo del ejercicio anterior, se consolidó la incorporación del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo (Mallorca, la cual se inició a finales de 2018, así como la continuidad del

crecimiento del resto de hospitales, tanto a nivel económico como asistencial.

Además, durante todo el año se han mantenido y reforzado la inversión en tecnología, continuando con la actualización y modernización de instalaciones y equipamiento.

#### ¿Qué novedades se van a introducir durante 2020?

En 2020 el Grupo Hospitales Parque contará con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos donde trabajarán más de 600 personas y 600 profesionales médicos que confían en nuestro proyecto. El grupo confía en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico

2018-2022 incorporando nuevos centros y siendo la referencia hospitalaria en los territorios donde está presente. En Tenerife se realizará una importante reforma del Servicio de Urgencias que proporcionará una mayor disposición de espacio en el Servicio, Hospital Parque Fuerteventura abrirá el nuevo Centro Médico en Puerto del Rosario proporcionado mejores instalaciones de consultas y ampliando el Servicio de Hospitalización, Hospital de Llevant incorporará un nuevo Centro Médico en Manacor con las principales especialidades médicas, y en Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, actualizará las instalaciones de diagnóstico por imagen, endoscopias y rehabilitación.





### CANARIAS

En 2019 Hospital Parque Tenerife ha crecido un 8% con respecto al año anterior en intervenciones quirúrgicas, un 6,5% en pacientes hospitalizados y un 6,5% en consultas externas, incrementando en un 22% la facturación de pacientes privados.

Es importante señalar la positiva evolución de la unidad del Deporte, que confirma la implicación de Hospital Parque Tenerife con el deporte y la vida saludable, siendo referente a nivel provincial tanto para deportistas de alto nivel como para aficionados.

Hospital Parque Fuerteventura ha completado un año de consolidación de Servicios ofreciendo la mejor calidad asistencial de sanidad privada de la isla.

En los últimos meses de 2019 se ha iniciado la obra del Centro Médico Fuerteventura en Puerto del Rosario, el cual estará concluido en los primeros meses del 2020, lo que supondrá una mayor comodidad para los pacientes debido a la mejora de los espacios de consulta fuera del hospital y al mismo tiempo ampliar el Servicio de Hospitalización de Hospital Parque Fuerteventura disponiendo de un mayor número de camas para ingresos.

La evolución del Centro Médico Parque Lanzarote, inaugurado el año pasado, continua siendo positiva, ampliando su cartera de servicios y cuadro médico. A finales de este año se ha puesto en funcionamiento el Centro Médico Corralejo, ofreciendo al paciente turista y residente una atención primaria cercana y con continuidad asistencial en Hospital Parque Fuerteventura.

El hospital mayorero ha incrementado este año su facturación por encima del 11% con respecto al año anterior, destacando el incremento de volumen de negocio a pacientes particulares (17%) y a pacientes extranjeros (25%).

### ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant ha aportado un volumen de facturación a Hospitales Parque que supone aproximadamente un 37% del total de facturación, así como un volumen de pacientes extranjeros muy significativo, exportando dicho conocimiento en 2020 a otros hospitales del grupo para incremento de la actividad a pacientes extranjeros.



### 40 ANIVERSARIO DE HOSPITAL PARQUE TENERIFE



En 2019, el Hospital Parque Tenerife celebró 40 años desde su apertura, siendo el hospital de referencia en toda la provincia tinerfeña, continuando con la ampliación de su cuadro médico con la creación de nuevas unidades especialidades, como es el nuevo Servicio de Hemodinámica, el cual ha requerido una importante dotación tecnológica, haciendo posible la atención de patologías complejas de pacientes y generando un mayor nivel asistencial.



Como en el resto de centros, se ha apostado de forma importante por la innovación tecnológica, materializándose fundamentalmente en este caso en la adquisición de una Resonancia Magnética abierta.

Un nuevo sistema de Call Center ha proporcionado una importante mejora de atención telefónica a los usuarios que se ha traducido en un incremento del 3,5% de pacientes en Consultas Externas.

En definitiva, la incorporación del Complejo Hospitalario de Llevant ha supuesto en 2019 un crecimiento inorgánico de facturación de aproximadamente 17 millones de euros.

### EXTREMADURA

En Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, ha tenido un fuerte crecimiento del 31% en el volumen de negocio respecto al año anterior, habiendo crecido en actividad de forma muy significativa en los diversos servicios, destacando al incremento del 45% en número de cirugías y 73% en hospitalización.

Hospital Parque Vegas Altas ha incorporado en 2019 un TAC de 32 cortes confirmado el objetivo de mejora tecnológica en todos los hospitales, lo que ha supuesto un incremento de la actividad del Servicio de Radiología en un 41% y aportando una mayor capacidad diagnóstica a los profesionales médicos.



Respecto a la incorporación de nuevas unidades, destacar el nuevo Servicio de Oftalmología, gestionado por profesionales punteros siendo pioneros en su zona de influencia.

En la búsqueda de una mejor experiencia de paciente, se ha implantado en 2019 el novedoso sistema de Guiado de Pacientes (NemoQ), proporcionando una mayor comodidad al paciente en el trámite de Admisión y tránsito por el hospital por medio de pantallas, agilizando también de forma interna el proceso de facturación de la actividad de consultas externas, siendo hospital piloto para la implantación en el resto de hospitales del grupo.

Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado un importante crecimiento del 11% en actividad, habiendo realizado un 13% más de intervenciones quirúrgicas y atendido un 4,7% más de pacientes en el Servicio de

Urgencias, destacando un incremento del 10% de la facturación a pacientes particulares.

Este ejercicio ha incorporado un Mamógrafo Digital, reforzando la Atención a la Mujer, facilitando un servicio cada vez más integral a la Mujer desde el punto de vista diagnóstico y terapéutico.

La búsqueda de mejora continua en la atención en nuestros centros se ha visto reflejada en la implantación de un sistema (Rate Now) que proporciona una medición de la satisfacción del paciente incluyendo Net Promoter Score (NPS). Adicionalmente se ha implantado un sistema de encuesta a los pacientes de Hospitalización de Hospital Parque Tenerife siendo un objetivo para 2020 extenderlo al centro de hospitales del grupo. El grado de satisfacción obtenido de todos estos sistemas de medición es elevado, estando muy por encima de la media del sector.



## ACIERTA ASISTENCIA

El Grupo Acierta, formado por Acierta Asistencia y TH Mantenimiento, tiene por objeto la prestación de servicios relacionados con el Real Estate, Facility Management y Valor Añadido. En 2019, el negocio cerró con una facturación cercana a 30 millones de euros, y habiendo prestado servicios en más de 110.000 ocasiones.

Dicho año ha estado condicionado en el área de Real Estate por la decisión de muchos fondos de inversión, propietarios de los activos gestionados por los *Servicers* clientes de Acierta Asistencia, de ralentizar sus operaciones en España debido a la incertidumbre política y a la inseguridad jurídica motivada por los recientes cambios en la legislación relacionada con los arrendamientos. A pesar de ello, la compañía se ha mantenido presente en la práctica totalidad de los operadores y manteniendo el nivel de actividad en relación al año anterior.

La línea de negocio relativa al mantenimiento integral de edificios e infraestructuras tuvo durante el año un crecimiento superior al 18% motivado fundamentalmente por la entrada en las licitaciones públicas de contratos de mantenimiento de todo tipo de activos como, por ejemplo, prestando servicio a la Base Aérea de Torrejón, Consejo General del Poder Judicial y a la Agencia Tributaria. Esto ha consolidado a la compañía como un actor relevante dentro

del sector, con unas valoraciones técnicas de nuestras ofertas que siempre han estado en los primeros lugares.

En lo relativo a Servicios de Valor Añadido, 2019 fue el año en el que se puso en marcha todas las capacidades necesarias para llevar a cabo un relanzamiento del modelo de negocio, de forma coordinada con el área aseguradora de Caser en muchos casos, con el fin de posicionar al Grupo en líder en soluciones de Seguros y Servicios.

Por otro lado, la compañía TH Mantenimiento, que cuenta con más de 30 años de experiencia en la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de equipos de climatización e instalaciones térmicas, cerró el año con un crecimiento cercano al 20%. Este éxito radica tanto en el mantenimiento de grandes clientes como Decathlon o Carrefour, como en el buen resultado de nuevas líneas de negocio como puede ser el caso de las compañías vitivinícolas donde se llevó a cabo, entre otras, la instalación de infraestructura necesaria de la nueva bodega de Protos en Valladolid.

### GRANDES RETOS PARA 2020

El grupo Acierta, formado por más de 270 profesionales, continuará en 2020 con su objetivo de ser el referente en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido, sobre la base de un modelo comercial basado en el diseño de soluciones a medida para cada cliente, buscando la excelencia en el servicio y aprovechando las fortalezas y sinergias que le otorgan la pertenencia a un gran grupo asegurador.

## IGNACIO DIAZ PINÉS DIRECTOR DE ACIERTA ASISTENCIA



### ¿Cómo resumiría la actividad de Acierta Asistencia en 2019?

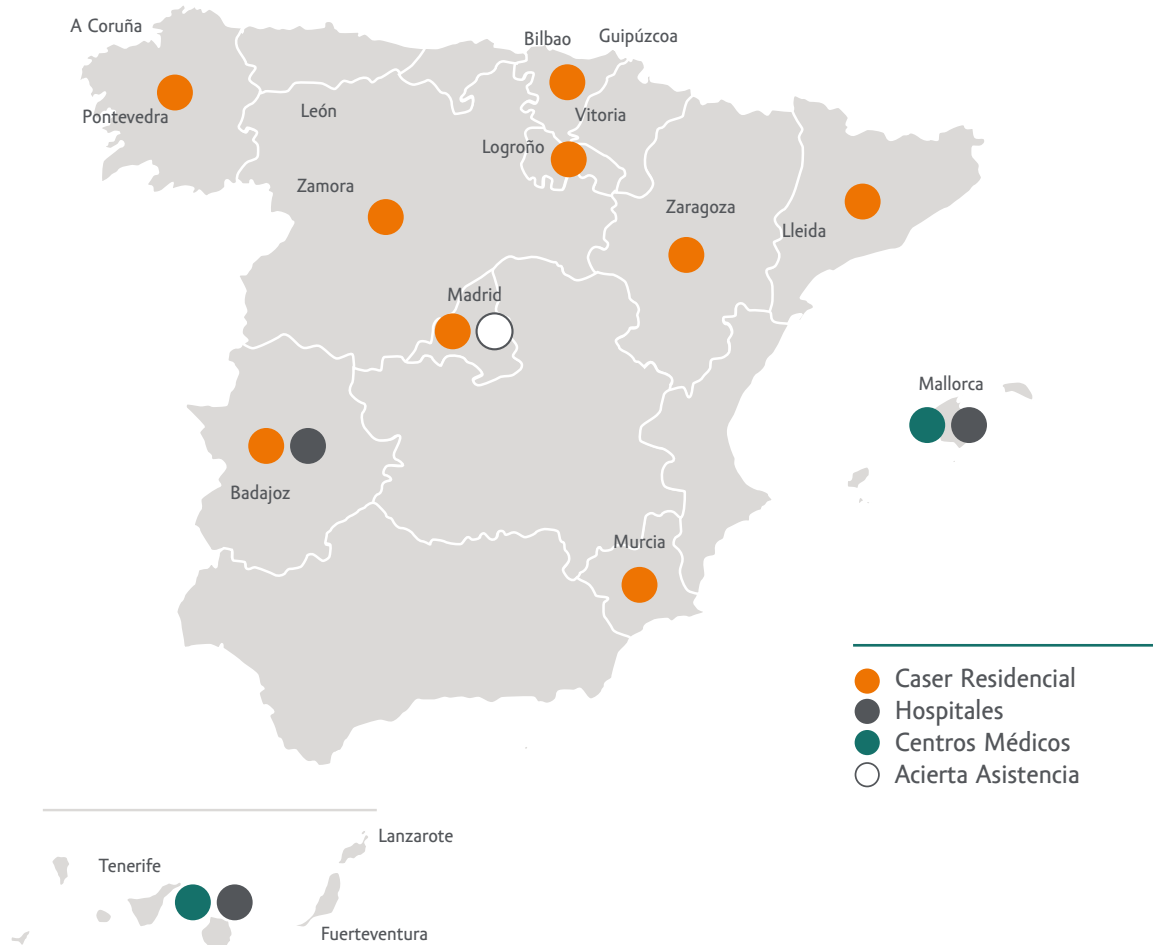
En 2019 se pusieron en marcha todas las capacidades necesarias para llevar a cabo un relanzamiento del modelo de negocio. Durante el ejercicio, hemos prestado nuestros servicios a más de 110.000 clientes con una facturación de 30 millones de euros.

### ¿Qué planes de futuro contempla Acierta Asistencia para el próximo año?

Continuaremos trabajando en la consolidación de los negocios B2B ya tradicionales de Real Estate, el mantenimiento de carteras de inmuebles, facility services y mantenimientos de calderas a través de la compañía TH Mantenimiento.



## MAPA DE PRESENCIA



## CIFRAS DE DIVERSIFICACIÓN

**20**

RESIDENCIAS  
PARA PERSONAS  
MAYORES

**5**

HOSPITALES

**4**

CENTROS  
MÉDICOS

### CASER RESIDENCIAL

Alameda (Lorca-Murcia)  
 Alto del Prado (Vitoria)  
 Anaka (Irún-Guipúzcoa)  
 Arturo Soria (Madrid)  
 Artxanda (Bilbao)  
 A Zapateira (A Coruña)  
 Betharram (Hondarribia-Guipúzcoa)  
 Castell D'Oliana (Oliana-Lleida)  
 Guadiana (Badajoz)  
 La Moraleja (Madrid)

León (León)  
 Lleida (Lleida)  
 Montesoria (Logroño)  
 Olivenza (Olivenza-Badajoz)  
 Ruiseñores (Zaragoza)  
 Santa Hortensia (Madrid)  
 Santo Ángel (Murcia)  
 Txurdinaga (Bilbao)  
 Zamora  
 Pontevedra

### HOSPITALES Y CENTROS MÉDICOS

Hospital Parque Tenerife  
 Hospital Parque Fuerteventura  
 Hospital Parque Llevant (Mallorca)  
 Hospital Parque Vegas Altas (Badajoz)  
 Hospital Parque Vía de la Plata (Badajoz)

Centro Médico Parque Lanzarote  
 Centro Médico Corralejo (Fuerteventura)  
 Centro Médico Parque Cala Mesquida (Mallorca)  
 Centro Médico Parque Porto Colom (Mallorca)



# 20.

## Caser Asesores Financieros



**caser**  
**asesores financieros**



**Caser Asesores Financieros continuó con su objetivo de crecimiento por todo el territorio nacional, centrándose en la captación de nuevos profesionales y como consecuencia, en el incremento del volumen de activos bajo gestión.**

Con un modelo de negocio innovador dentro del Grupo, enfocado en comercializar, gestionar y asesorar, incluye también servicios de custodia. Caser Asesores Financieros, que aún no cuenta con dos años desde el inicio de sus operaciones, contaba a cierre del ejercicio con cerca de 500 clientes, una veintena de agentes y presencia activa en Madrid, Barcelona, Pamplona y Granada.



**CON AMPLIOS CONOCIMIENTOS Y UNA DILATADA TRAYECTORIA EN EL MUNDO FINANCIERO, SUS ASESORES HAN SIDO EL CORAZÓN DEL PROYECTO**

Con amplios conocimientos y una dilatada trayectoria en el mundo financiero, sus asesores han sido el corazón del proyecto, afianzando las bases de su modelo de asesoramiento, centradas en la relación de confianza del Asesor con el cliente.

En el ámbito de productos, Caser Asesores Financieros, mantuvo su apuesta por una propuesta integral en la que se ofrecían tanto productos financieros como productos de pensiones y aseguradores. Desde la entidad, dispusieron de arquitectura abierta en fondos de inversión, tanto de gestoras españolas como extranjeras, además de acceso a los mercados de renta variable (acciones y ETFs) en mercado español, europeo y americano, así como al mercado de renta fija.

En el ámbito de Pensiones, disponen de planes gestionados por nuestra gestora así como planes asesorados por empresas de servicios de inversión como Horos Asset Management, Intermoney y Sassa Partners.

## EL OBJETIVO DE CASER ASESORES FINANCIEROS



En abril de 2018 se presentó oficialmente Caser Asesores Financieros, propuesta integral en una red que ofrece tanto productos financieros como de pensiones y aseguradores. Desde su creación, su objetivo no ha sido otro que el de ofrecer un nuevo modelo de asesoramiento financiero gestionado por un equipo de reputados profesionales, con una dilatada experiencia, que prestan un servicio personalizado y completamente adaptado a cada cliente. En el primer apartado dispone de arquitectura abierta en fondos de inversión y acceso a los mercados de renta variable (acciones y ETF) y de renta fija.

Además, propone a los clientes los servicios de comercialización y asesoramiento, así como la custodia de sus posiciones. Teniendo como principales valores la transparencia, la flexibilidad, la solvencia y la experiencia, se ha construido una red de asesores capaces de contribuir con un modelo de asesoramiento, asentado sobre la relación de confianza. Como parte de Caser, la innovación y la digitalización forman parte de su ADN y por ello ha puesto a disposición de los asesores herramientas y la última tecnología necesaria para implementar, de forma rápida y eficaz, cualquier decisión relacionada con las carteras de inversión de los clientes.



**HELENA CALAFORRA**  
DIRECTORA DE CASER ASESORES FINANCIEROS



**2019 ha sido un año de crecimiento y expansión.**

**¿Cuál es el balance que realiza?**

Sin duda se trata de un balance positivo. El mercado escucha nuestra oferta y la acoge con interés, prueba de ello son nuestros más de cuatrocientos clientes. Nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de crecer adecuadamente. El incremento en activos bajo asesoramiento es importante, pero solo si se hace sumando a profesionales comprometidos con la filosofía y los valores de Caser Asesores Financieros.

**¿Dónde se concentraron los esfuerzos en 2019?**

La confianza y conocimiento de las necesidades de los clientes es uno de los temas más importantes que el asesor debe y quiere cuidar. Se construye así una relación beneficiosa para ambos y duradera en el tiempo. Por eso nuestros esfuerzos a lo largo de todo el año se han centrado muy especialmente en la

captación de más asesores de alta calidad y profesionalización. Además de extender la red de asesores financieros por el territorio nacional.

**¿Qué objetivos se marcan de cara a 2020?**

Queremos convertirnos en una referencia en el mundo del asesoramiento financiero. Por ello, seguiremos trabajando con el objetivo de captar cien agentes financieros para 2023 porque creemos que el contexto del mercado es el idóneo para este modelo de negocio: un servicio global e integral de asesoramiento financiero ante las necesidades actuales que hay en el mercado.



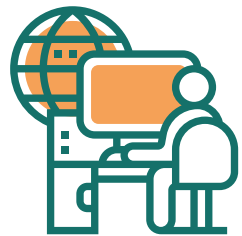
# 21. Fundación Caser







**Para la Fundación Caser, 2019 ha coincidido con su décimo aniversario, consolidándose como un actor relevante en lo que se refiere a dependencia y discapacidad, a través del lanzamiento de nuevas iniciativas que han contribuido a la sociedad. Además, se promovieron acciones en el ámbito de la formación sociosanitaria, orientadas a familiares, cuidadores y profesionales del sector, que están a cargo de personas en situación de dependencia.**



**SE CONTABILIZARON 450.000 SESIONES EN LA WEB DE LA FUNDACIÓN CASER Y SE VISITARON MÁS DE UN MILLÓN DE PÁGINAS**

Durante el año, la Fundación continuó implicándose en uno de los focos primordiales, el área de Discapacidad, dando apoyo a las personas que se enfrentan a ella, basando su ayuda en tres ejes: el servicio Telefónico de Atención Gratuita, los Buscadores de Ayudas y Centros, y la Guía de las Discapacidades, que incorporó nueva información de utilidad.

Por otro lado, se desarrolló la presencia digital de la Fundación con el objetivo de impulsar la web, ya consolidada y en continuo crecimiento, de forma que resulte una herramienta fundamental que facilite la comunicación y las relaciones con otras fundaciones, asociaciones y, sobre todo, con las personas que lo necesitan.





Desde 2015 se han puesto en marcha diversas iniciativas en torno al desarrollo de acciones de promoción de la salud. Una de ellas ha sido la celebración de los Premios Vida Sana, organizados en colaboración con la Junta de Andalucía con el objetivo de impulsar acciones de promoción de hábitos saludables en centros docentes de la región.

La convocatoria y celebración de los premios de 2019, que ha sumado ya su tercer año consecutivo, ha tenido lugar este año en Sevilla. En ella han participado personalidades de la Junta de Andalucía, del Grupo Caser y la Fundación Caser, así como alumnos y docentes de los colegios e institutos finalistas y ganadores.



**MÁS DE UN CENTENAR DE PROYECTOS PARTICIPARON EN LOS PREMIOS VIDA SANA**

### EL VOLUNTARIADO, PIEZA FUNDAMENTAL

Los voluntarios, y especialmente las personas que trabajan en las empresas que forman parte del Grupo Caser, han sido desde 2014 una parte importante de las acciones y proyectos de la Fundación.

Por ello, en 2019, se lanzó el Primer Programa de Voluntariado Formativo en colaboración con la Fundación Randstad, con el fin de ayudar a personas con discapacidad en su búsqueda de empleo, contribuyendo así a su integración en el mercado laboral. Esta iniciativa fue posible gracias a los 24 voluntarios que impartieron charlas sobre materias de interés relacionadas.

Del mismo modo, tuvieron lugar tres jornadas familiares junto a niños con discapacidad, de la mano de la Fundación Bertín Osborne. Estas sesiones, que contaron con diversos talleres temáticos, se celebraron igualmente en otras ciudades de España, en las que pudieron participar en total 255 familias. Uno de los talleres, dedicado a la “Gestión del Tiempo”, contó con una terapeuta especializada que enseñó de forma didáctica la importancia de gestionar el tiempo que se le dedica a los hijos y a la familia, pero también a la propia persona como cuidadora de una personas con discapacidad. Los voluntarios resultaron una pieza imprescindible y muy bien valorada por los asistentes.



**“FUNDACIÓN CASER ERES TÚ” LANZÓ UNA WEB, UN PUNTO DE ENCUENTRO E INFORMACIÓN PARA VOLUNTARIOS Y EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA**



Adicionalmente, la publicación Actas de Coordinación Sociosanitaria –lanzada en 2011–, se ha consolidado como la revista líder de investigación en este campo, complementada además por un blog con artículos de actualidad en Atención Integrada.

A lo largo del año, se publicaron dos ediciones de la Revista, siendo el Número 24 el primer monográfico dedicado a la Atención Temprana con artículos de importantes investigadores.

Nuevamente, se convocó la segunda edición del Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria, que implicó a 127 investigadores de diferentes proyectos vinculados a equipos de Universidades, Hospitales, Fundaciones y Tercer Sector, y también de áreas de investigación en empresas. El proyecto de investigación de “Detección de dificultades comunicativo-sociales para menores de 4 a 11 años: Validación del cociente del espectro autista” fue seleccionado en esta nueva edición.

### JUAN SITGES DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN CASER



#### ¿Cómo se han vivido estos diez años desde la constitución de la Fundación Caser?

Han sido años de trabajo intenso y positivo, con un objetivo principal en mente: impulsar el desarrollo de la Ley de Dependencia con la misión de acercar perspectivas y concienciar en torno a la misma.

A lo largo de este tiempo, hemos desarrollado iniciativas y proyectos, complementando con acciones de promoción de la salud y el bienestar.

#### ¿Cómo se ha celebrado el décimo aniversario de los Premios Fundación Caser Dependencia y Sociedad?

Siempre es grato hacer balance. Más si se reconocieron muy importantes iniciativas y proyectos que impulsan la integración y la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad. La celebración de estos premios resulta especialmente importante por su contribución a dar visibilidad a las personas dependientes y con discapacidad ayudando a mejorar nuestra sociedad e impulsando la solidaridad e integración de muchos. Por eso quisimos recordar a todas las personas y proyectos que fueron reconocidos a lo largo de la historia de los Premios Dependencia y Sociedad.

Durante estos años, hemos conseguido que los premios sean un referente en España, con 3.500 candidaturas presentadas desde su creación.

#### ¿Cuáles son los planes de la Fundación de cara al nuevo año 2020?

Estamos ya trabajando en interesantes proyectos de sensibilización e investigación de los que estamos convencidos saldrán resultados trascendentales para nuestro ámbito de actuación, que serán un positivo impulso para la sociedad de especial atractivo para los actores del ámbito de la dependencia y de la discapacidad. Por ello, durante el año 2020, vamos a seguir enfocando todos nuestros esfuerzos e ilusión en contribuir a ser un apoyo y referente en estas áreas.



## “DIEZ AÑOS DE COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LAS PERSONAS”

2019 fue un año muy especial. La Fundación celebró diez años desde su constitución, promoviendo la salud y bienestar de las personas. Durante estos años, la Fundación se ha dedicado a la contribución de la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad o en situación de dependencia.

Asimismo, desde sus inicios, la Fundación ha tenido como misión buscar y sensibilizar a la sociedad de las distintas formas existentes a la hora de prestar atención y dotación de recursos a la autonomía personal y, sobre todo, la importancia del bienestar, que puede reducir e incluso evitar las posibilidades de ser dependiente.

Otra de las labores de la Fundación ha sido convertirse en uno de los principales referentes de información y apoyo en el área de la dependencia y Autonomía Personal, resaltando el papel fundamental de los cuidadores y de las familias.

En palabras de Juan Sitges, “estamos muy contentos del impacto que ha tenido la Fundación desde el principio, especialmente en la búsqueda de soluciones que resulten útiles y transformadoras para la atención a las personas con dependencia y, en definitiva, para el conjunto de la sociedad”.



# 10 AÑOS

DE FUNDACIÓN  
CASER







## CELEBRANDO LA DÉCIMA EDICIÓN DE LOS PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD

Desde 2010, se han celebrado los Premios Dependencia y Sociedad, que nacieron con el objetivo de alentar y reconocer la labor de personas y entidades que trabajan para promocionar la autonomía, integración y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y/o dependencia, así como el apoyo a sus familias y cuidadores, contribuyendo al mismo tiempo y, mediante su difusión, a la divulgación y sensibilización de la sociedad.

En 2019, se celebró la **10ª edición** de los Premios Dependencia y Sociedad con la presentación de 181 candidaturas repartidas en las tres categorías: 107 candidaturas de Excelencia, 43 de Comunicación y 31 de I+D.

La Fundación Próximo Próximo recibió el galardón en la categoría de Excelencia por su proyecto de innovación tecnológica y digital al servicio de la inclusión social para la discapacidad. El accésit de Excelencia fue para la Federación Salud Mental de Castilla y León.

Por otro lado, en la categoría de comunicación, el programa de televisión “Héroes Anónimos” de Castilla-La Mancha Media TV fue el premiado por su enfoque en el que aborda diferentes realidades sociales con el fin



Foto de familia de los ganadores de la décima edición de los Premios Dependencia y Sociedad.

de poner en valor a personas, asociaciones o colectivos y normalizar la discapacidad y la dependencia. El accésit de Comunicación lo recibió la “Gala Inocente Inocente” de Fundación Inocente.

Del mismo modo, MJN Neuroserveis recibió el galardón en la categoría I+D por su proyecto de investigación “MJN-SERAS; o cómo predecir una crisis de epilepsia” con el diseño de un dispositivo médico que evalúa el riesgo de padecer una crisis, avisando unos minutos antes de que se produzca el episodio. El accésit de I+D lo recibió la Fundación San Juan de Dios por el proyecto

de investigación desarrollado por el equipo formado por Elena García, directora del Departamento de Investigación.

Dentro de las menciones especiales de esta edición, se destacó a Paola Torres, modelo y blogger con síndrome de Down, que con su tesón ha permitido romper prejuicios sociales y laborales respecto a las personas con discapacidad. Otra mención especial fue para PREDIF que representa y promueve acciones desde hace más de 30 años a favor de personas con discapacidad física.



## PATRONATO

a 31 de diciembre de 2019

### 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  
Presidente Grupo HM Hospitales

VICENTE BOCETA ÁLVAREZ  
Doctor Ingeniero Agrónomo

ALBERTO DURÁN LÓPEZ  
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. IRANZO MARTÍN  
Economista

SOLEDAD LUCA DE TENA GARCÍA-CONDE  
Presidenta de la Fundación Colección ABC

CARLOS MADRUGA RAEI  
Presidente y Consejero Delegado de Educare

AMANDO DE MIGUEL RODRÍGUEZ  
Sociólogo

MÓNICA DE ORIOL DE ICAZA  
Presidenta-Fundadora Net4things

RAFAEL PUYOL ANTOLÍN  
Presidente de UNIR (Universidad  
Internacional de La Rioja) y Rector  
Honorario de la Universidad Complutense

JAVIER QUINTANILLA ALBORECA  
Profesor del IESE

JOSÉ MANUEL RIBERA CASADO  
Catedrático de Geriatria -  
Hospital Clínico San Carlos de Madrid

ELVIRA RODRÍGUEZ HERRER  
Economista

FRANCISCO ROMÁN RIECHMANN  
Presidente Fundación Seres

JOHN DE ZULUETA GREENEBAUM  
Presidente del Círculo de Empresarios

JUAN SITGES BREITER \*  
Director

JUAN IGNACIO TRILLO GARRIGUES \*  
Secretario

\* No Patronos



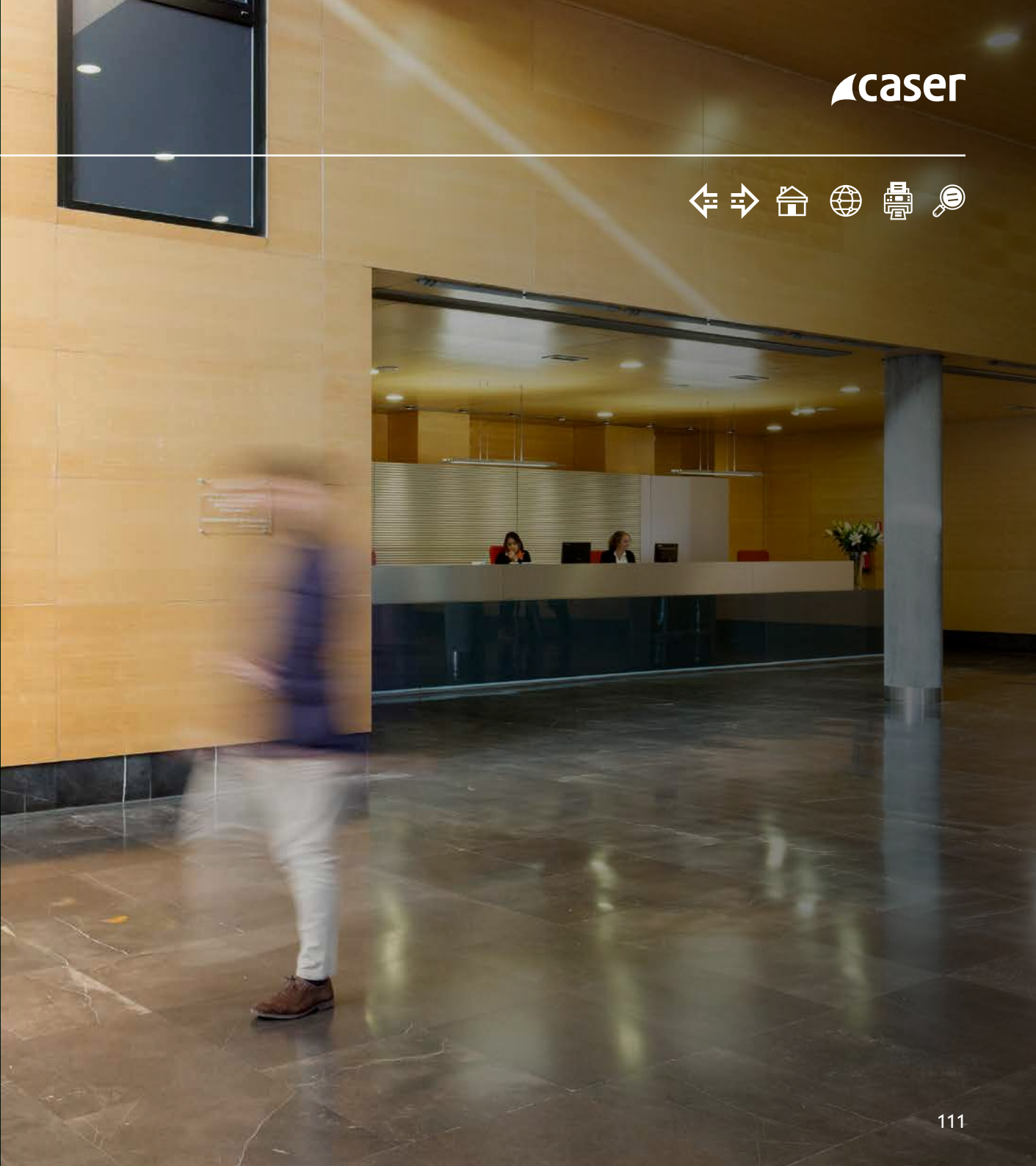
## MIEMBROS DEL JURADO DE LOS X PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD

El jurado de los premios, bajo la presidencia de Amado Franco Lahoz, está compuesto por Ignacio Eyriès (Director General de Caser y Vicepresidente de la Fundación homónima); Silverio Agea (Director General de la Asociación Española de Fundaciones); Jesús Celada Pérez (Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social); Yolanda Gómez (Subdirectora del diario ABC); Marina Villegas (Vocal asesora de la presidencia de CSIC) y Juan Sitges (Director de la Fundación Caser).

# 22.

## Informe Anual de Gobierno Corporativo

+35 MILLONES DE PERSONAS DE AUDIENCIA





## 1. INTRODUCCIÓN

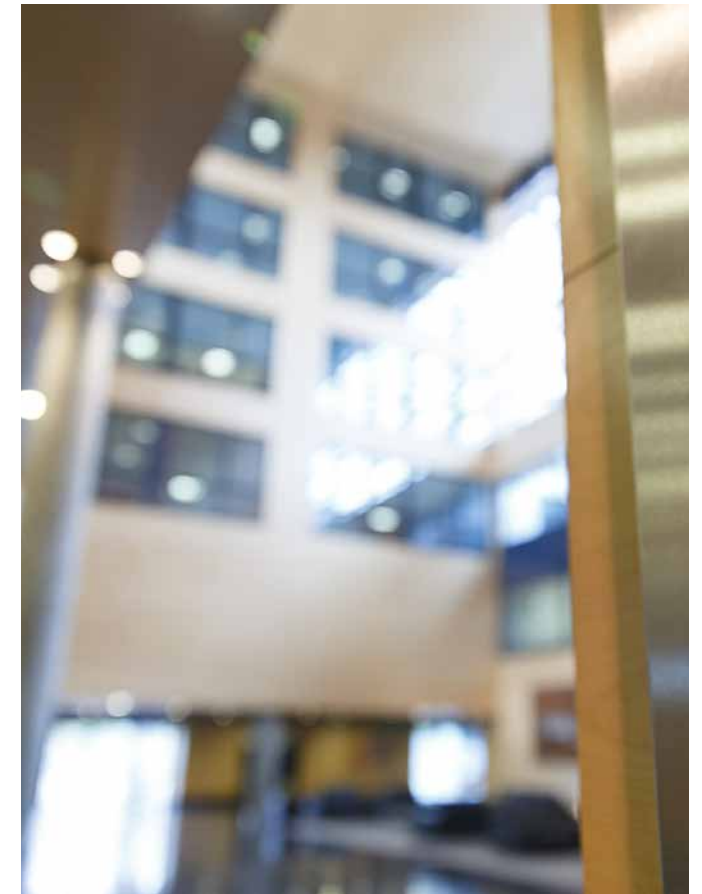
En 2019 se ha proseguido el proceso de mejora continua de las Políticas y Procedimientos que tienen impacto en el Gobierno Corporativo de todas las entidades que integran el Grupo Caser.

Dentro de los hitos más remarcables de este proceso, cabe señalar la actualización del Reglamento del Servicio de Defensa del Asegurado, básico en la recepción y solución de aquellas incidencias puestas de manifiesto por los clientes. De igual modo, se ha llevado a cabo la actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, creándose adicionalmente una Política específica sobre esta materia, a la que se ha dado rango de texto integrante del Sistema de Gobierno y ha sido aprobada por el máximo Órgano de Administración.

Dentro de la obligatoria revisión anual de las Políticas del Sistema, se ha llevado a cabo una profunda actualización de la Política de Inversiones, para dar respuesta cumplida a las exigencias actuales del Mercado, efectuándose en otras Políticas modificaciones de alcance limitado, que serán objeto de mención específica en el apartado de este Informe dedicado a la actividad del Consejo de Administración.

Por otro lado, se han implantado y puesto en práctica aquellas exigencias emanadas del Consejo en este ámbito, que han dado lugar al inicio de los trabajos de elaboración de nuevas Políticas de Gobierno del Dato, de Impuestos Diferidos y de Hipoteca Inversa, que se verán culminados a lo largo del primer trimestre del presente ejercicio 2020.

El resto de documentos, Informes y trabajos efectuados, tanto por el Consejo de Administración, como por sus Comisiones Asesoras y aquellos Comités internos que reportan a los anteriores, son objeto de mención más pormenorizada a lo largo del presente Informe.







## 2. SISTEMA DE GOBIERNO

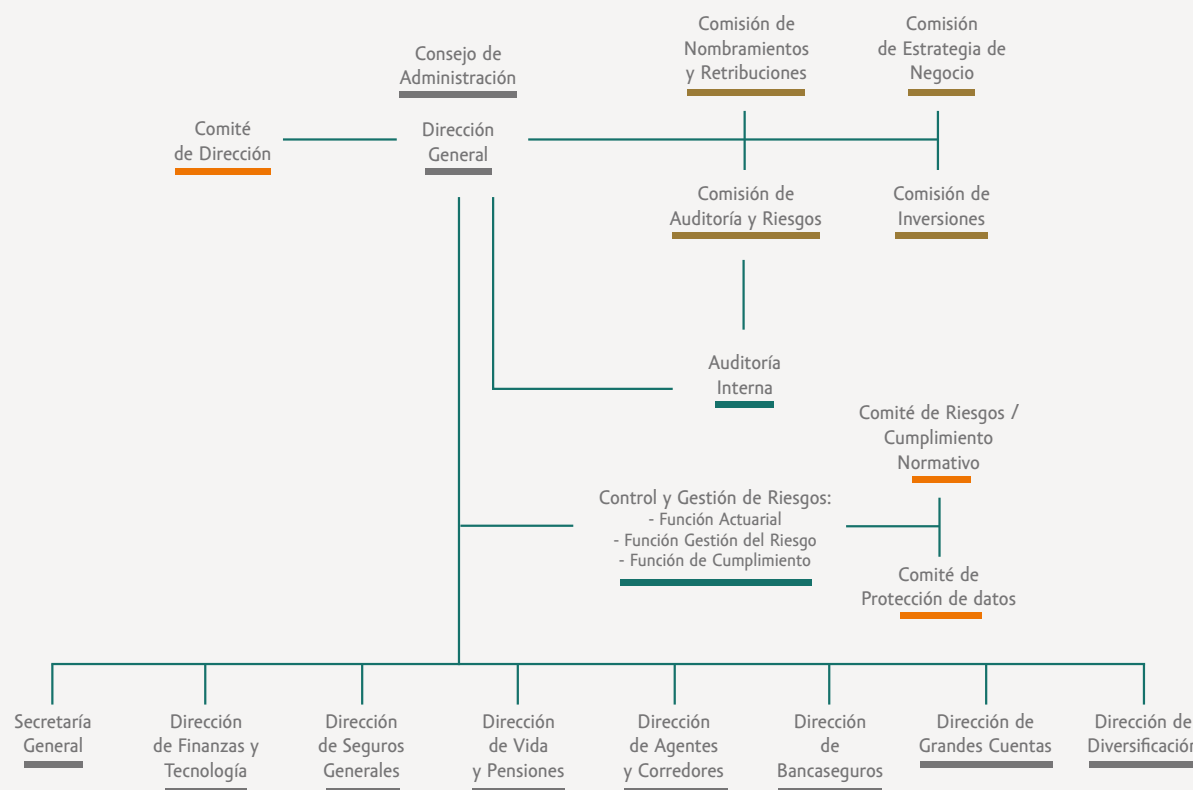
La estructura del Sistema de Gobierno de la Compañía, se resume en el siguiente gráfico:

Este Informe pretende, como cada año, proporcionar la mejor información sobre la gobernanza del Grupo durante el pasado ejercicio, a través de una detallada descripción de la actividad desarrollada en el ejercicio de sus funciones por los diferentes Órganos integrantes del Sistema de Gobierno, de acuerdo con la normativa interna y legal de general aplicación.

Conviene recordar aquí que, dentro de las normas de gobernanza que se ha dado a sí misma la Compañía, destacan el Código de Buen Gobierno, los Estatutos Sociales, las Políticas del Sistema, los Manuales específicos de regulación de materias especialmente sensibles -como pueden ser la Prevención de Blanqueo de Capitales, el Reglamento del Servicio de Defensa del Asegurado, el Canal de Denuncias, el Reglamento Interno de Conducta en la gestión de fondos de pensiones- y, en general, la cada vez más detallada regulación de la actividad social en aras a incrementar la transparencia y exactitud de la información proporcionada al Mercado.

### ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GOBIERNO DE LA COMPAÑÍA

- █ Funciones fundamentales
- █ Comités
- █ Comisiones





Las directrices que se acaban de enumerar pueden resumirse en los siguientes tipos de documentos:

- Marco de gobierno: con categoría de Política, describe las bases sobre las que se articula la gestión y el control de Riesgos en el Grupo. Bajo el ámbito de dicho documento se despliega el entramado de normativas, procedimientos y resto de documentación de referencia.
- Funciones: descripción de las funciones fundamentales según Solvencia II (de Gestión del Riesgo, Cumplimiento, Actuarial y Auditoría Interna).
- Políticas y Procedimientos del Sistema: son parte de la normativa interna aplicable a cada una de las entidades que las suscriben y, por tanto, de obligado cumplimiento para todos los integrantes de las Sociedades comprendidas en su ámbito y, en especial, para aquellas específicamente mencionadas en el apartado de roles y responsabilidades de cada Política.

### 3. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

La composición del accionariado de la Compañía no ha experimentado cambio alguno a lo largo de 2019, estando integrado su capital social por las siguientes Entidades:

#### COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO

ACCIONISTA	ACCIONES	NOMINAL	% S/TOTAL
COVÉA COOPÉRATIONS	1.439.518	129.556.620	20,00
BANKIA, S.A.	1.079.755	97.177.950	15,00
IBERCAJA BANCO, S.A.	1.004.069	90.366.210	13,95
LIBERBANK, S.A.	879.307	79.137.630	12,22
ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.	719.171	64.725.390	9,99
UNICAJA BANCO, S.A.	718.661	64.679.490	9,99
HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.	433.997	39.059.730	6,03
CAIXABANK, S.A.	394.126	35.471.340	5,48
CASER (ACCIONES PROPIAS)	262.154	23.593.860	3,64
BANCO DE SABADELL, S.A.	128.754	11.587.860	1,79
CECABANK, S.A.	111.659	10.049.310	1,55
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	17.065	1.535.850	0,24
COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA	4.107	369.630	0,06
CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT	3.734	336.060	0,05
WEB GESTIÓN 1, S.A.U.	1	90	0,00
GESTIÓN GLOBAL DE PARTICIPACIONES, S.L.U. (*)	1	90	0,00
OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS	854	76.860	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>7.196.933</b>	<b>647.723.970</b>	<b>100</b>

(\*) Denominación Social anterior: Gesnostrum Sociedad Gestora, S.L.U.



## 4. JUNTA DE ACCIONISTAS

En 2019, la Junta General de Accionistas se reunió, con carácter ordinario, el día 20 de marzo. Consiguientemente, en esa sesión se examinaron y aprobaron las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión correspondientes al ejercicio 2018, tanto de Caser como de su Grupo Consolidado, siendo ésta la primera oportunidad en la que se integraba en este conjunto informativo el Estado de Información no Financiera en los términos regulados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. Igualmente, se

analizaron y aprobaron las propuestas realizadas por el Consejo de Administración relativas a la aplicación del resultado, reelección de auditores, y la dispensa de la obligación de no competencia con la Compañía de determinados Consejeros.

Finalmente, se decidió mantener inalterado el importe máximo de la remuneración anual para el conjunto de Administradores de la Compañía, en los términos fijados por la Junta de 2018.



## 5. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### 5.1 COMPOSICIÓN

El número de integrantes del Consejo se mantiene inalterado, en veinte, desde mayo de 2018, contando con la presencia de dos Consejeros Independientes, otro de la categoría de Consejeros Externos, siendo el resto Dominicales, asegurándose de este modo la presencia en el máximo Órgano de Administración de la práctica totalidad del Capital Social.

A lo largo del año se han producido dos cambios de Consejeros Dominicales, pasando a integrarse en el Consejo D. Braulio Medel Cámara en sustitución de Unicaja Banco, S.A. y M. François Josse en lugar de M. Paul Esmein.

De igual modo, dos Consejeros personas jurídicas han sustituido a la persona física que les representaba en este Órgano. En concreto, Gesnostrum Sociedad Gestora, S.L.U. (cuya denominación social se modificó por la de Gestión Global de Participaciones, S.L.U.) designó a D. Fernando Sobrini Aburto como su representante, en lugar de D. Joaquín Cánovas Páez. Finalmente, Corporación Empresarial de Tenencia de Activos de Galicia, S.L.U., sustituyó a D. Álvaro García Diéguez por D. Javier Carral Martínez.



Por último, indicar que el Consejero Gesmare Sociedad Gestora, S.L.U., ha modificado su denominación social por la de Gestión y Representación Global, S.L.U.

La aptitud y honorabilidad de los nuevos integrantes, conforme a los requerimientos establecidos en la normativa aseguradora y a la Política aprobada al respecto por la Compañía, fue considerada favorablemente por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El Consejo de Administración, según se valoró por la Comisión citada, contó con los conocimientos, cualificación y experiencia necesarios en:

- Mercados de seguros y financieros.
- Estrategia empresarial y modelo de empresa.
- Sistema de Gobierno.
- Análisis financiero y actuarial.
- Marco regulador.

Después de los cambios indicados con anterioridad, a 31 de diciembre de 2019, los integrantes del Consejo de Administración eran los siguientes:

### COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO DE LA COMPAÑÍA AL CIERRE DEL EJERCICIO

CONSEJERO	REPRESENTANTE	NATURALEZA
M. MICHEL ROUX		DOMINICAL
M. FRANÇOIS JOSSE		DOMINICAL
COVÉA COOPÉRATIONS	M. PIERRE MICHEL	DOMINICAL
GESTIÓN GLOBAL DE PARTICIPACIONES, S.L.U.	D. FERNANDO SOBRINI ABURTO	DOMINICAL
GESTIÓN Y REPRESENTACIÓN GLOBAL, S.L.U.	D. ANTONIO SAN SEGUNDO HERNÁNDEZ	DOMINICAL
VALORACIÓN Y CONTROL, S.L.	D. LEOPOLDO ALVEAR TRENOR	DOMINICAL
D. AMADO FRANCO LAHOZ		DOMINICAL
D. JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO		DOMINICAL
SIERRA DEL ACEBO, S.L.U.	D. VÍCTOR MANUEL BRAVO CAÑADAS	DOMINICAL
NORTEÑA PATRIMONIAL, S.L.U.	D. ÁLVARO JIMENO GARCÍA	DOMINICAL
WEB GESTIÓN 1, S.A.U.	D. JUSTO GÓMEZ LÓPEZ	DOMINICAL
HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.	D. IGNACIO REDONDO ANDRÉU	DOMINICAL
ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.	D. ANTONIO ROSAS CERVANTES	DOMINICAL
CORPORACIÓN EMPRESARIAL DE TENENCIA DE ACTIVOS DE GALICIA, S.L.U.	D. JAVIER CARRAL MARTÍNEZ	DOMINICAL
D. BRAULIO MEDEL CÁMARA		DOMINICAL
D. MANUEL MUELA MARTÍN-BUITRAGRO		DOMINICAL
D. ANDRÉS MARTÍN PINTOR		DOMINICAL
D. CARLOS ABAD RICO		EXTERNO
D. JORGE ALBÁJAR BARRÓN		INDEPENDIENTE
MME. SOPHIE FISZMAN		INDEPENDIENTE





## 5.2 ACTIVIDAD

En 2019, el Consejo de Administración celebró once reuniones, en las que se analizaron y, en su caso, se aprobaron, los informes y se adoptaron los acuerdos que se indican a continuación:

- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio precedente.
- Informe sobre Situación Financiera y de Solvencia, Informe de resultados (QRT anual) e Informe ORSA, todos ellos referidos al cierre del ejercicio 2018.
- Seguimiento de la actividad de las Funciones Fundamentales del Sistema de Gobierno en 2019, relativas a Gestión de Riesgos, Auditoría Interna, Actuarial y Cumplimiento Normativo.
- Información de la actualización del Plan de Gestión de Capital a medio plazo
- Revisión de las Políticas del Sistema de Gobierno Corporativo. Como consecuencia de la misma, se ha elaborado un nuevo texto de la Política de Inversiones, se ha aprobado una Política del Plan de Continuidad del Negocio y se ha incluido dentro de la Política de Gestión de Riesgos y Control Interno la gestión del riesgo operacional. Finalmente, se aprobó por el Consejo una nueva Política específica de Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Análisis del Informe anual de funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Riesgos.
- Informe anual sobre efectividad de los procedimientos de control interno de la actividad de gestión de los fondos de pensiones efectuada por la Compañía.
- Información trimestral de las operaciones vinculadas en la gestión de fondos de pensiones.
- Informe anual del Servicio de Defensa del Asegurado.
- Examen del Informe del Experto Externo sobre el Sistema de prevención de blanqueo de capitales.
- Aprobación de la fusión por absorción de la filial Caser Mediterráneo Seguros Generales, S.A.U.
- Estudio de los trabajos realizados por las Comisiones Asesoras.
- Análisis de las Inspecciones y Procedimientos de Supervisión Financiera tramitados por la DGSFP en el curso del ejercicio, así como implantación de las medidas recomendadas por el Supervisor.
- Informe anual de Gobierno Corporativo.
- Análisis y aprobación de determinadas operaciones en el área de Residencias de la Tercera Edad -culminadas con la compra de una nueva Residencia en Bilbao- y de distribución en exclusiva de seguros de la Compañía -que dieron lugar a la adquisición de la mayoría del capital social de la entidad andorrana CA Vida, S.A.-.

Además de los asuntos anteriormente citados, han sido objeto de estudio y debate todos los relacionados con las cuestiones más relevantes para el desarrollo de las actividades del Grupo, analizándose entre otros:

- Los principales indicadores de negocio de la Entidad, supervisándose el cumplimiento los objetivos fijados en el Plan Estratégico y en el presupuesto para el ejercicio 2019.
- Aprobación del Presupuesto para el ejercicio 2020.
- Expansión de la Compañía en otros ámbitos de actividad, impulsando la consolidación de la Agencia de Valores, sin descuidar las posibilidades de crecimiento en las áreas de Diversificación, así como de otras líneas de negocio, relacionadas, como es tradicional en la política de nuestra Entidad, con la salud de las personas y la prestación de servicios a particulares y empresas.



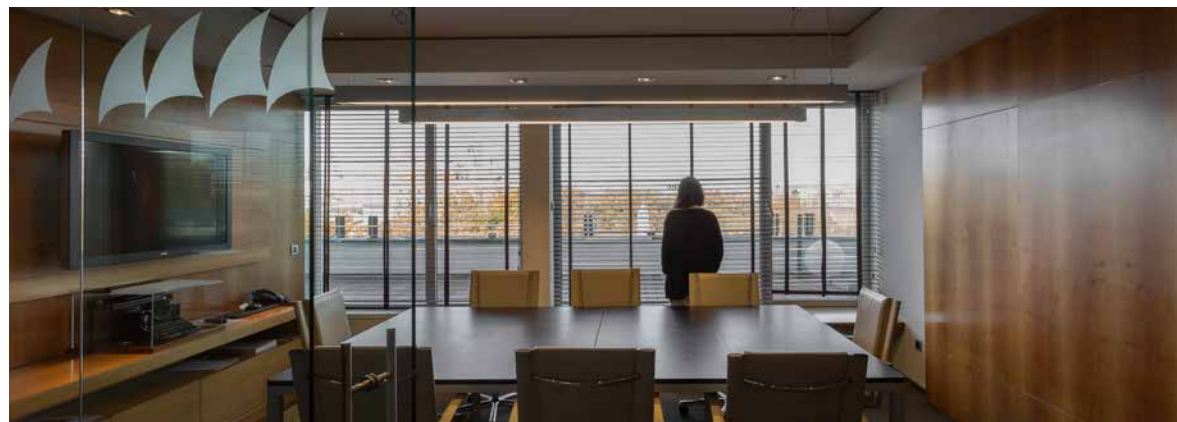
- Adicionalmente, el Consejo prestó especial dedicación al seguimiento y monitorización del proceso de reestructuración accionarial iniciado durante el ejercicio, cuya culminación se espera, obtenidas las pertinentes autorizaciones administrativas, para el primer semestre de 2020.

## 6. COMISIONES ASESORAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### 6.1 COMISIÓN DE AUDITORÍA Y RIESGOS

Está compuesta por tres Consejeros, dos pertenecientes a la categoría de independientes y el tercero a la de dominicales no ejecutivos, sin que haya experimentado cambios en su composición durante el ejercicio.

Al igual que en años anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones quienes ocupan en la Compañía los cargos de Director General, Director de Auditoría Interna, Director de Control y Gestión de Riesgos y Director Financiero y de Tecnología. Del mismo modo, han contado con la presencia de los Auditores Externos de Cuentas del Grupo, cuando ha sido considerado necesario.



El Secretario General de Caser ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Con independencia de que el detalle pormenorizado de las actividades de la Comisión durante 2019 se contiene en el Informe específico presentado ante el Consejo de Administración, se indica aquí que para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas, se ha reunido en siete ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

En relación con la supervisión de Auditoría Interna:

- Examinó la Memoria Anual de Actividades de Auditoría Interna correspondiente al ejercicio 2018 y llevó a cabo el seguimiento de las recomendaciones emitidas a diversas áreas de la Compañía, así como el del cumplimiento del Plan Anual de Auditoría.
- De igual modo, aprobó el Plan Anual para 2020 y el Plan de Formación de los auditores internos.

En relación con el control de la Auditoría de Cuentas:

- Analizó y valoró la independencia de los Auditores de Cuentas, y emitió un Informe favorable a este respecto al Consejo.



- Supervisó la actuación de los auditores externos, recibiendo informes específicos sobre su labor, que elevó al Consejo de Administración.
- Recibió el Informe de revisión independiente del Informe de Situación Financiera y Solvencia, tanto a nivel individual como de Grupo, correspondiente al ejercicio 2018.
- Estudió la reelección de EY como auditor de cuentas para el ejercicio 2019, y aceptó la designación de dicha firma para la revisión del Informe de Situación Financiera y Solvencia de la Entidad y su Grupo.
- Recabó regularmente del auditor de cuentas información relativa a la planificación de los trabajos de auditoría correspondientes al ejercicio 2019.
- Realizó un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas por los auditores en sus Informes sobre los ejercicios 2017 y 2018.

En relación con el Control Interno y Gestión de Riesgos:

- Supervisó la eficacia del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos y valoró los procedimientos de Control Interno en la actividad de gestión de fondos de pensiones.

- Verificó la actualización del mapa de procesos críticos de la Compañía, supervisó el funcionamiento del Canal de Denuncias y analizó la actualización del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Revisó los trabajos realizados por el Comité de Riesgos y de Cumplimiento Normativo.
- Analizó y elevó al Consejo de Administración el Informe de Autoevaluación de los Riesgos y de la Solvencia -ORSA-, el Informe de Situación Financiera y Solvencia, la ausencia de modificaciones en el Informe Periódico de Supervisión y el QRT anual, así como los Informes relativos a la Función de Cumplimiento Normativo y Función Actuarial.
- Fue informada de la actualización anual de las proyecciones de recursos financieros y del ratio de solvencia, en cumplimiento de los requerimientos de la Política de la Medida Transitoria sobre provisiones técnicas.
- Revisó las Políticas del Sistema de Gobierno de su competencia y elevó al Consejo la Política del Plan de Continuidad de Negocio, así como la nueva redacción de la Política de Riesgos y Control Interno y la Política Global de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.





- Recibió el Informe del experto independiente en materia de prevención de blanqueo de capitales y trasladó al Consejo las recomendaciones contenidas en el mismo, que no estimaron necesario elaborar ningún Plan de Acción.

En materia de reporte de información:

- La Comisión ha elevado al Consejo sus informes sobre todas aquellas materias de su competencia que preceptivamente han de ser aprobadas o conocidas con posterioridad por el máximo órgano de administración.
- Fue informada de aquellas operaciones vinculadas en la gestión de fondos de pensiones que ha de conocer el Consejo.
- Recibió información sobre las Inspecciones y Procedimientos de Supervisión Financiera realizados por la DGSFP.

## 6.2 COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Durante 2019, no ha variado su composición (asumiendo las funciones de Secretario el Consejero D. Carlos Abad Rico) y al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones, cuando así se ha requerido, quienes ocupan en la Compañía el cargo de Director General, el de Director de Recursos Humanos, así como el Secretario General de Caser.

Para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas se ha reunido en cinco ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

- Estudió los distintos requisitos legales concurrentes en materia de aptitud y honorabilidad de los vocales del Consejo de Administración de nueva incorporación.
- Analizó la revisión de la retribución correspondiente a 2019 del Director General y de los miembros del Comité de Dirección, elevando al Consejo de Administración su propuesta de actualización.
- Revisión y propuesta de un incentivo específico y la revisión del esquema de aportaciones a seguros de jubilación de determinados directivos.

## 6.3 COMISIÓN DE INVERSIONES

Al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones quienes ocupan en la Compañía el cargo de Director General, el de Director Financiero y de Tecnología y el de Director de Inversiones, así como el Director de Asesoría Jurídica, quien ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

- Seguimiento del grado de cumplimiento de los límites de concentración de inversiones.
- Análisis de la estructura de la cartera de inversiones de Vida, No Vida y Recursos Propios.
- Examen del casamiento entre activos y pasivos (Informe ALM).
- Revisión del grado de cumplimiento de los acuerdos de distribución de Bancaseguros.
- Análisis de la situación de solvencia del Grupo al cierre de 2018.





- Revisión en profundidad de la Política de Inversiones de la Compañía y propuesta de su actualización al Consejo de Administración.
- Informe estratégico de inversiones de los fondos de pensiones para el ejercicio 2020.
- Propuesta de actuaciones de diversificación de activos y de nuevos límites de inversión para afrontar la actual situación del Mercado.
- Adicionalmente, analizó cuestiones puntuales que por su impacto en la actividad inversora de la Compañía merecían una atención especial, como el posible incremento de inversión en préstamos de valores sin garantías y el estudio de alternativas de inversión, entre otros, en el sector de infraestructuras.

#### 6.4 COMISIÓN DE ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones, el Director General y los Directores de Vida y Pensiones, Seguros Generales, Negocio de Bancaseguros, Negocio de Grandes Cuentas, así como el Director de Asesoría Jurídica, quien ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que se han tratado, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Estudio de la situación relativa a los distintos negocios del Grupo Caser, analizando sus resultados de forma periódica, recomendando las medidas o iniciativas adecuadas para profundizar y dinamizar su desarrollo, y estudiando nuevas iniciativas comerciales.
- Seguimiento de los resultados del negocio mediante el análisis de sus principales indicadores.
- Análisis del Informe Anual del Servicio de Defensa del Asegurado y la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dando cuenta al Consejo de Administración de su contenido.
- Seguimiento del cumplimiento del presupuesto y consideración, previa al Consejo, del relativo a 2020.





- Adicionalmente, la Comisión ha conocido distintas iniciativas encaminadas a la innovación de productos y servicios, al lanzamiento de nuevos productos y a las medidas adoptadas para la fidelización y venta cruzada a clientes relevantes.

## 7. COMITÉ DE DIRECCIÓN.

Su composición es la siguiente:

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

COMITÉ DE DIRECCIÓN	CARGO
D. IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA	DIRECTOR GENERAL
D. FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ	SECRETARIO GENERAL
D. ANTONIO GARCÍA ORTIZ	DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA
D. RAMÓN NADAL DE DIOS	DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES
D. JUAN JOSÉ COTORRUELO GÓMEZ	DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES
D. IGNACIO MARTÍN SÁNCHEZ-BENDITO	DIRECTOR DEL NEGOCIO AGENTES Y CORREDORES
D. JOSÉ MANUEL NIETO ALITE	DIRECTOR DEL NEGOCIO BANCASEGUROS
D. GERMÁN BAUTISTA CHAMIZO	DIRECTOR DE CLIENTES Y DEL NEGOCIO GRANDES CUENTAS
D. VALENTÍN GARCÍA GARCÍA	DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN



En 2019 este Órgano se ha reunido en dieciocho ocasiones para analizar, con la necesaria profundidad, todas aquellas cuestiones relacionadas con el desarrollo de las distintas actividades que del Grupo.

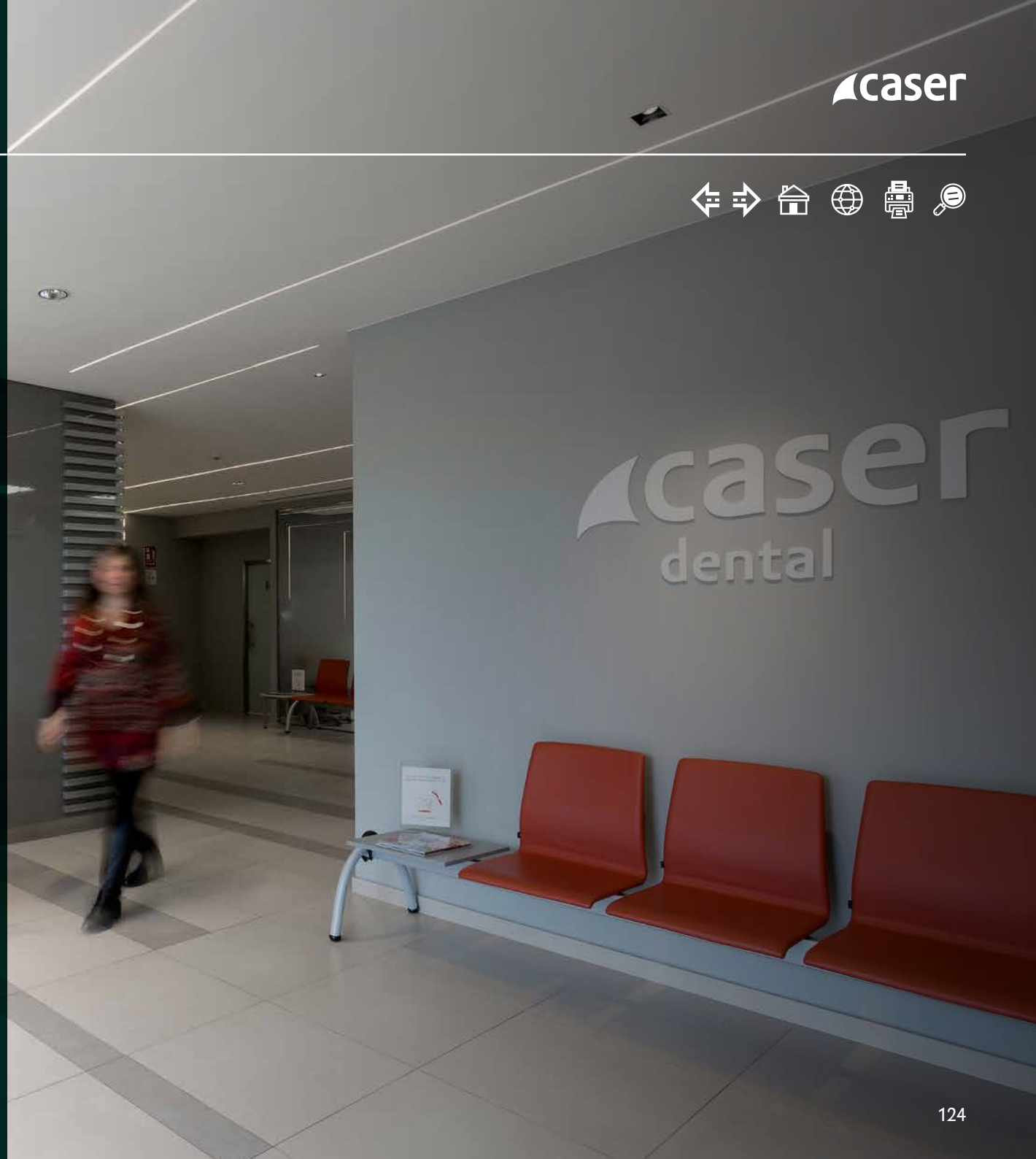
Pueden destacarse como materias más relevantes abordadas por el Comité las siguientes:

- Seguimiento de la evolución del Plan Estratégico 2018-2022 y del Presupuesto anual.
- Análisis de las principales magnitudes del negocio y de las acciones para su mejora.
- Plan especial para el fomento del seguro agrario.
- Seguimiento de las Inspecciones y Procedimientos de Supervisión Financiera tramitados por la DGSFP y puesta en práctica de las medidas recomendadas por el Supervisor, siguiendo el mandato del Consejo de Administración.
- Estudio de las iniciativas adoptadas para el aseguramiento de proveedores y el ahorro de costes fijos.
- Acciones para el desarrollo del negocio de expatriados.
- Lanzamiento del producto de Hipoteca Inversa.
- Actuaciones para el desarrollo comercial de Acierta Asistencia.
- Diseño del programa de omnicanalidad en el área de salud.
- Implantación de las medidas acordadas por el Consejo en el seno del proceso de reestructuración accionarial.
- Iniciativas para fomentar el negocio de Pensiones.
- Análisis de la evolución de la curva de tipos de interés tanto en inversiones como en productos de vida ahorro.
- Iniciativas de desarrollo de negocio en Tercera Edad y Dependencia.
- Elaboración del presupuesto 2020.
- Análisis y gestión de todos los asuntos relevantes relacionados con la gestión de la Compañía en el curso ordinario de su actividad.



# 23.

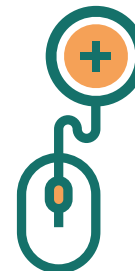
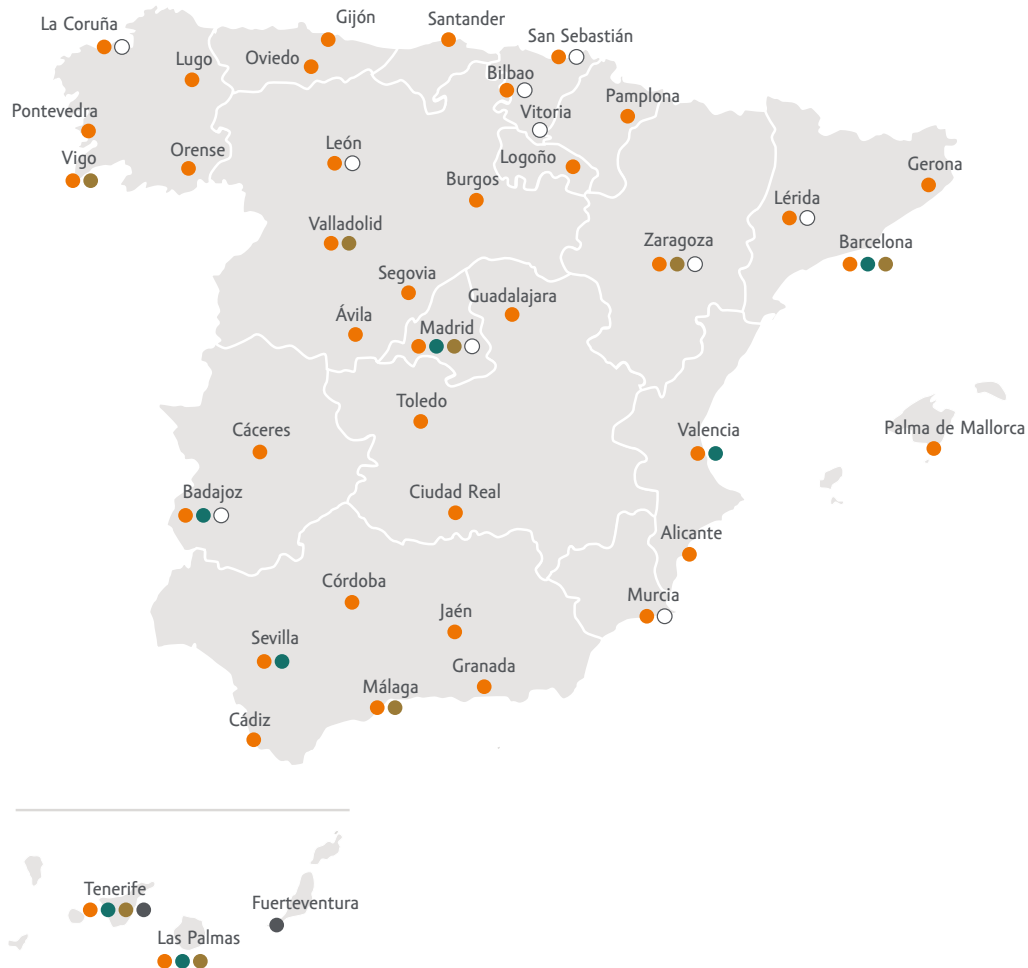
## El Grupo Caser en España







## EL GRUPO CASER EN ESPAÑA



**más información**  
acceda a la información  
ampliada en nuestra  
web corporativa:  
[www.caser.es](http://www.caser.es)

**40**  
OFICINAS  
PROPIAS

**140**  
OFICINAS  
DE AGENCIA

**20.000**  
PUNTOS DE VENTA  
EN ENTIDADES  
FINANCIERAS

**10**  
OFICINAS  
DE SALUD

**16**  
CLÍNICAS  
DENTALES

**19**  
RESIDENCIAS  
PARA PERSONAS  
MAYORES

**5**  
HOSPITALES

# 24.

## Resumen del Balance de Situación





## BALANCE DE SITUACIÓN

Millones de €	2016	2017	2018	2019
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	842,8	659,1	708,7	354,7
Activos financieros mantenidos para negociar	8,6	23,4	19,8	15,1
Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G	13,5	21,5	48,0	117,5
Activos financieros disponibles para la venta	4.251,9	4.567,5	4.494,2	4.794,6
Préstamos y partidas a cobrar	1.668,1	1.532,4	1.489,5	1.453,7
Derivados de cobertura	3,5	3,9	2,7	0,9
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	193,0	191,7	175,8	177,4
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	286,0	296,2	364,0	423,9
Inmovilizado intangible	466,2	406,0	294,9	304,0
Participaciones en sociedades puestas en equivalencia	0,3	0,3	0,3	3,6
Activos fiscales	187,4	150,0	134,7	156,4
Otros activos	181,5	181,0	190,0	199,3
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>8.102,8</b>	<b>8.033,0</b>	<b>7.922,6</b>	<b>8.001</b>

Millones de €	2016	2017	2018	2019
Pasivos financieros mantenidos para negociar	14,0	14,1	14,6	15,2
Débitos y partidas a pagar	458,9	415,0	452,5	497
Derivados de cobertura	5,5	3,8	4,8	8,3
Provisiones técnicas	5.845,2	5.838,8	5.728,1	5.624,4
Provisiones no técnicas	74,2	42,6	35,8	30,4
Pasivos fiscales	186,5	179,4	169,9	179,3
Resto de pasivos	408,0	361,4	327,6	418,1
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>6.992,2</b>	<b>6.855,0</b>	<b>6.733,2</b>	<b>6.772,7</b>
Fondos propios	889,9	938,8	994,2	1.022,4
Ajustes por cambios de valor	160,6	182,8	140,6	150,6
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	1,2	1,1	1,1	1,5
Socios externos	58,9	55,3	53,5	53,8
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>8.102,8</b>	<b>8.033,0</b>	<b>7.922,6</b>	<b>8.001</b>



---

[www.caser.es](http://www.caser.es)  
Av. de Burgos, 109  
28050. Madrid

Síguenos en

