

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.

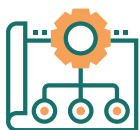
Del análisis del estado de situación se constata su buena evolución con la progresiva implantación de iniciativas previstas y la consecución con ello de los objetivos marcados. De hecho, gran parte -de un total de 150, aproximadamente- están ya implantadas o en proceso de implantación, habiendo conseguido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