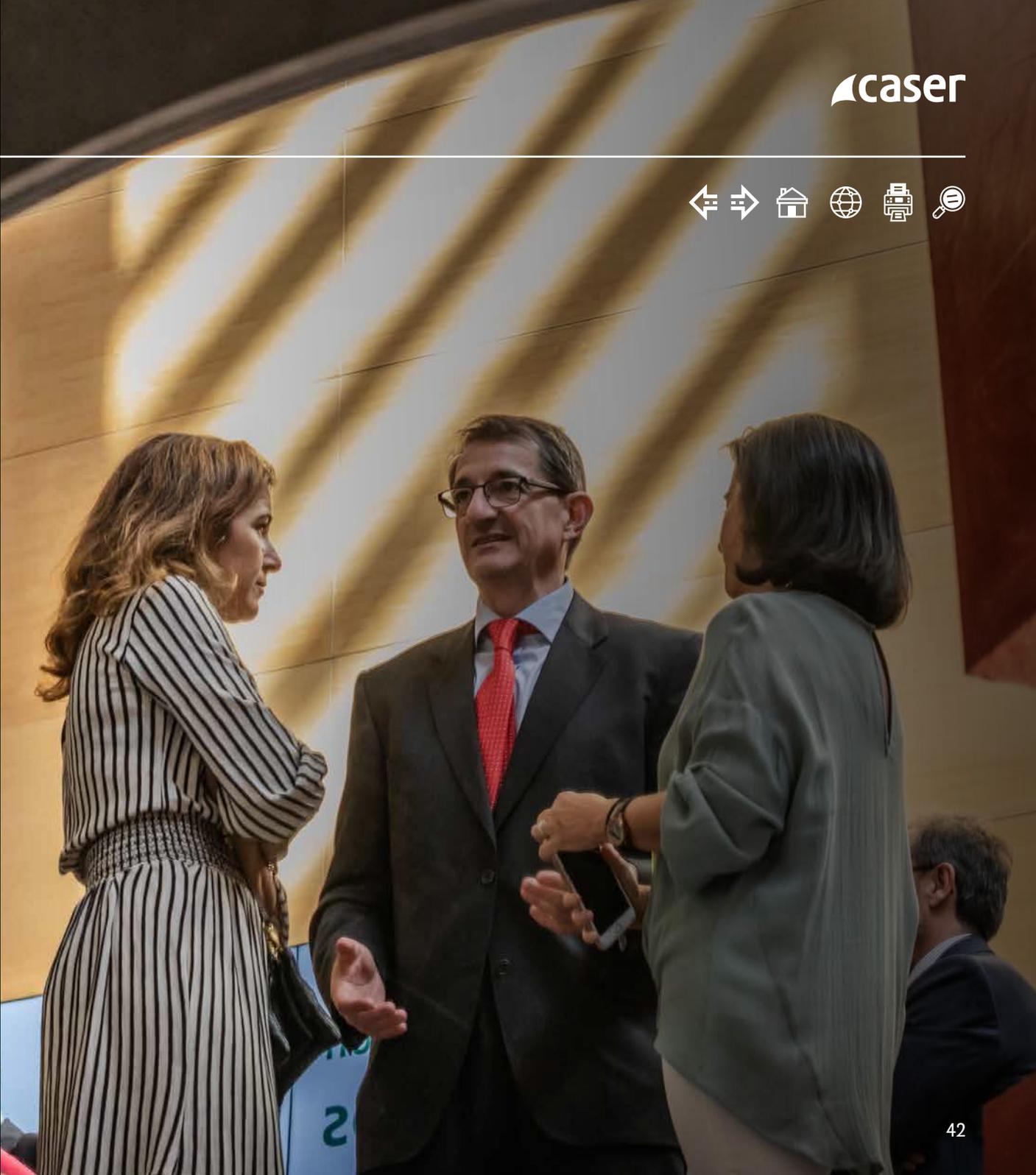


12.

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.

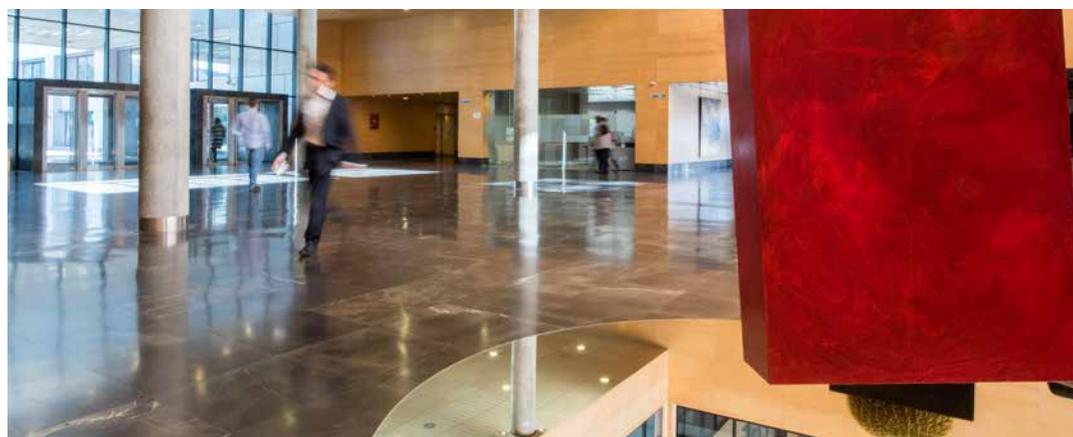
Asimismo, en el tercer trimestre del ejercicio se lanzó una nueva modalidad dirigida al mercado del alquiler, llamada “Caser Inquilinamente”. En ella se incluyeron entre otras coberturas, la “ayuda por traslado obligado del inquilino” para indemnizar al inquilino con los gastos que pueda originarle tener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

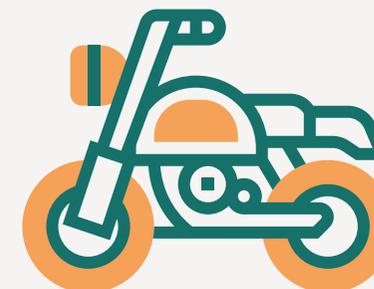
a su seguro a terceros sin cambiar de compañía, además de proporcionarle un coche de sustitución para poder seguir realizando su trabajo.

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