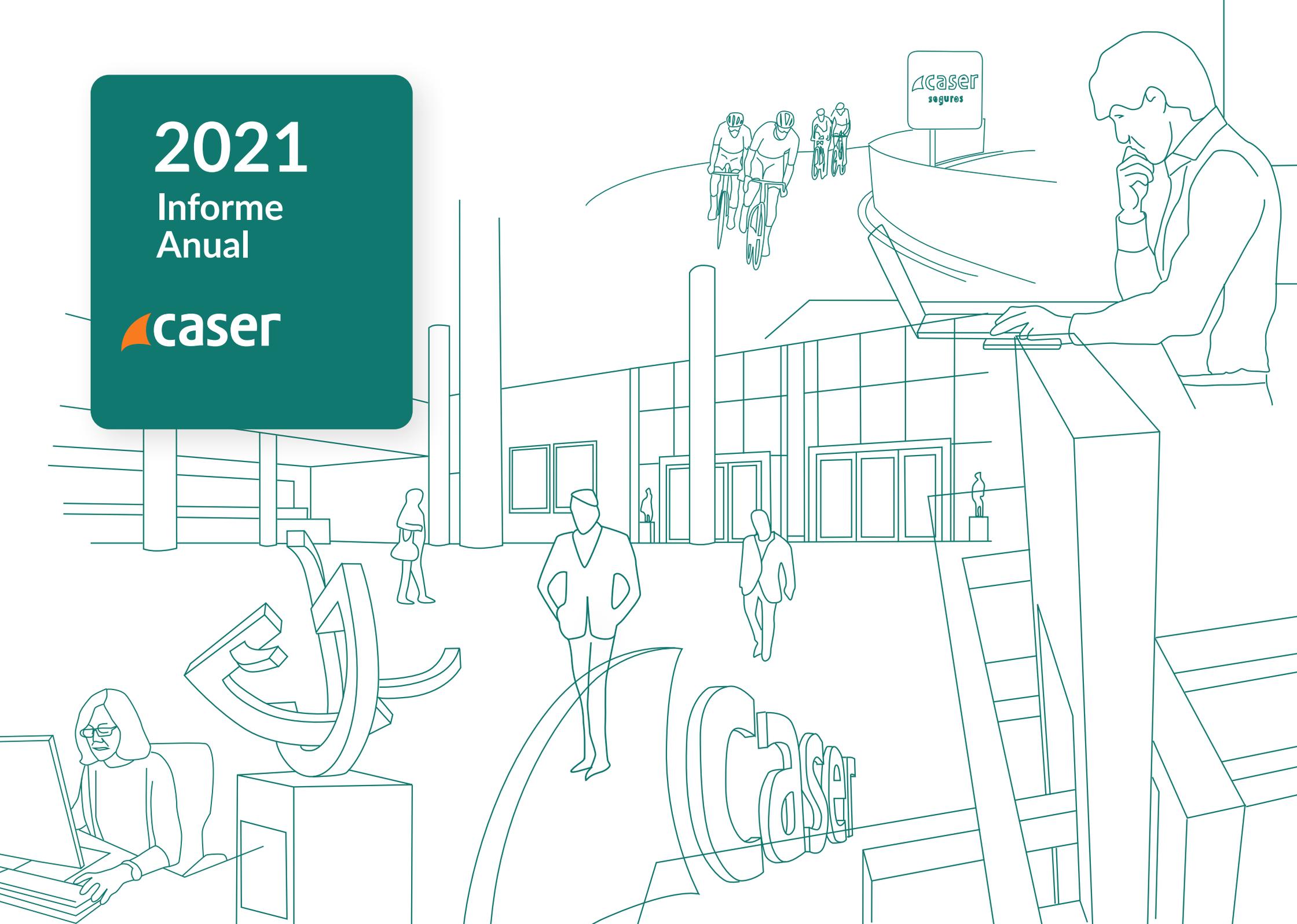


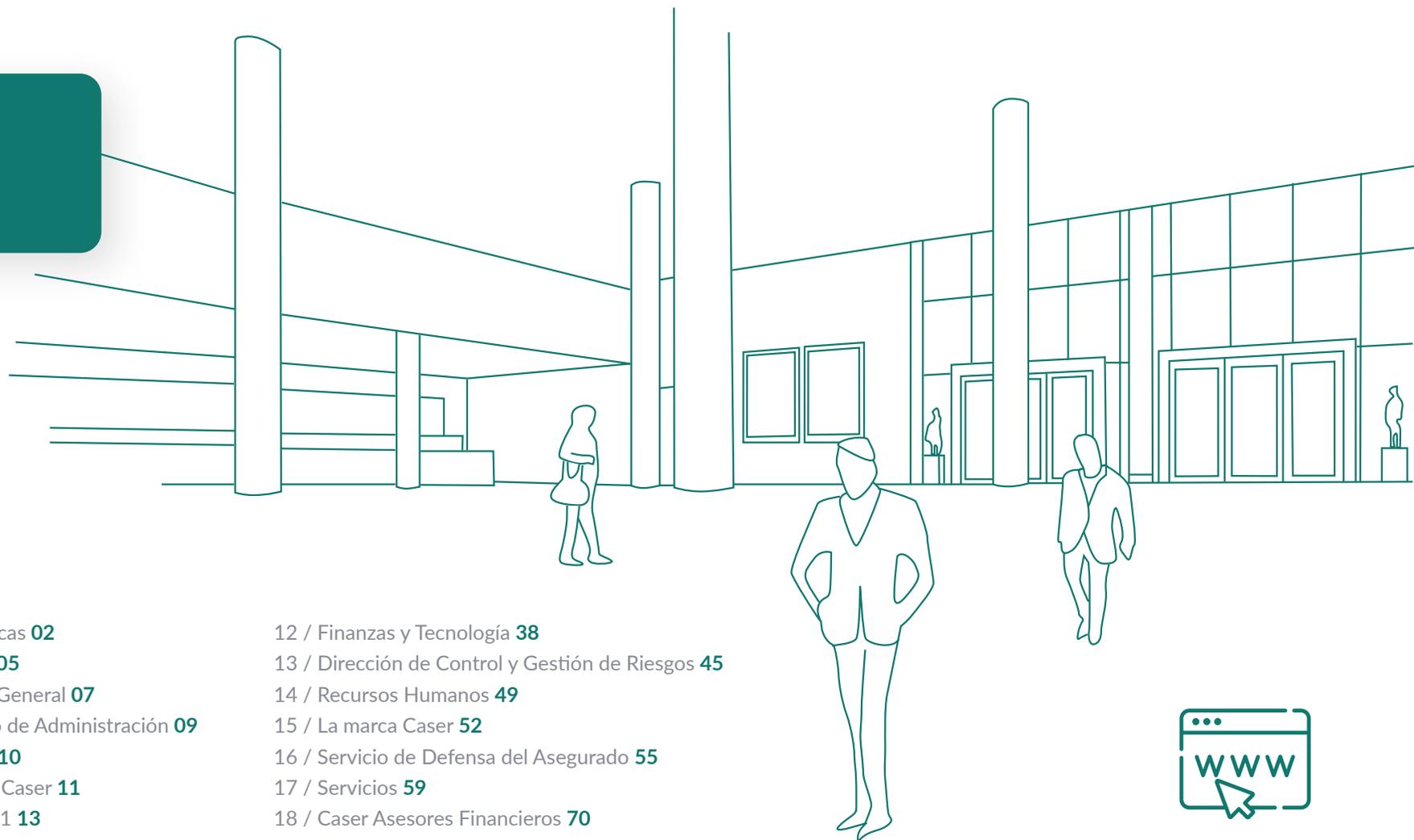
2021

Informe  
Anual

 caser



# Sumario



- 01 / Magnitudes Económicas **02**
- 02 / Carta del Presidente **05**
- 03 / Informe del Director General **07**
- 04 / Accionistas y Consejo de Administración **09**
- 05 / Comité de Dirección **10**
- 06 / Estructura del Grupo Caser **11**
- 07 / Principales Hitos 2021 **13**
- 08 / Negocios de Distribución **16**
- 09 / Negocio de Vida y Pensiones **25**
- 10 / Seguros Generales **28**
- 11 / Marketing y Clientes **35**
- 12 / Finanzas y Tecnología **38**
- 13 / Dirección de Control y Gestión de Riesgos **45**
- 14 / Recursos Humanos **49**
- 15 / La marca Caser **52**
- 16 / Servicio de Defensa del Asegurado **55**
- 17 / Servicios **59**
- 18 / Caser Asesores Financieros **70**
- 19 / Caser y la sociedad **73**
- 20 / El Grupo Caser en España **80**
- 21 / Resumen del Balance de Situación **81**



## más información

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

# 01.

## Magnitudes Económicas

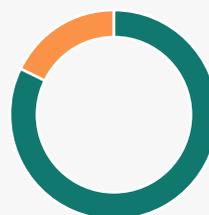
### RESULTADOS

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
ANTES DE IMPUESTOS	87,2	112,8	96,3	31,3	85,4	172,8%
Impuesto sobre Beneficios	-20,9	-25,5	-24,2	13,8	-23,7	-271,4%
Beneficio (Pérdida) del Ejercicio	66,3	87,3	72,1	45,1	61,7	36,8%

Miles de €	2017	2018	2019	2020	2021
RECURSOS PROPIOS	938.768	994.205	1.022.425	1.070.069	1.092.982

### ACTIVOS EN GESTIÓN

Millones de euros



- Activos financieros 6.228,9 M€  
82,5%
- Patrimonios gestionados 1.324,9 M€  
17,5%

2021  
TOTAL ACTIVOS  
EN GESTIÓN  
**7.553,8**  
MILLONES DE  
EUROS

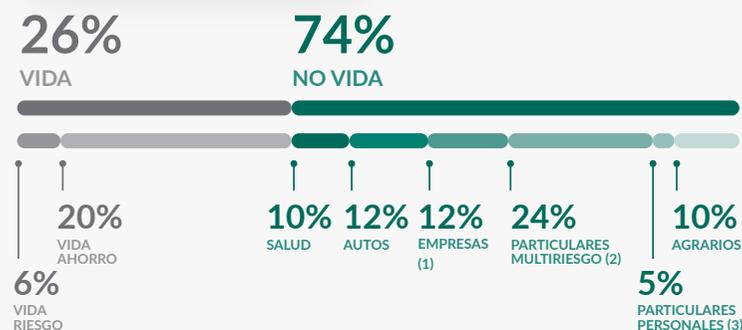
## INGRESOS

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
<b>Primas</b>	1.584,0	1.498,3	1.509,9	1.430,9	1.487,2	3,9%
No Vida	981,5	1.017,8	1.024,0	1.052,8	1.107,8	5,2%
Vida	602,5	480,5	485,9	378,1	379,4	0,3%
<b>Ingresos Financieros</b>	217,9	189,1	209,5	164,5	159,7	-2,9%
Participadas	110,9	132,2	175,3	162,1	194,8	20,2%
Agencia de Valores			92,1	62,6	103,4	65,1%
Facturación de Pensiones	8,6	7,8	7,2	7,9	9,0	13,7%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1.921,4</b>	<b>1.827,4</b>	<b>1.994,0</b>	<b>1.828,0</b>	<b>1.954,1</b>	<b>6,9%</b>
<b>Aportaciones a Planes de Pensiones</b>	19,6	-196,9	55,0	117,1	115,0	-1,8%
<b>TOTAL INGRESOS Y APORTACIONES</b>	<b>1.941,0</b>	<b>1.630,5</b>	<b>2.049,1</b>	<b>1.945,2</b>	<b>2.069,1</b>	<b>6,4%</b>

## RATIO DE SINIESTRALIDAD NETA / PRIMAS IMPUTADAS NETAS

	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
<b>TOTAL NO VIDA</b>	60,7%	60,6%	58,3%	57,2%	59,0%	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>73,9%</b>	<b>70,9%</b>	<b>70,5%</b>	<b>67,0%</b>	<b>67,4%</b>	<b>0,4%</b>

## PRIMAS DEVENGADAS



Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
<b>Salud</b>	124,9	128,5	133,2	153,7	155,3	1,1%
<b>Autos</b>	195,8	179,7	173,3	176,6	181,1	2,5%
<b>Empresas <sup>(1)</sup></b>	161,0	172,9	176,9	161,8	177,0	9,4%
<b>Particulares Multiriesgos <sup>(2)</sup></b>	310,4	322,1	331,2	341,5	363,7	6,5%
<b>Particulares Personales <sup>(3)</sup></b>	52,6	64,7	69,9	71,9	76,5	6,5%
<b>Agrarios</b>	136,8	149,9	139,4	147,4	154,2	4,6%
<b>TOTAL NO VIDA</b>	<b>981,5</b>	<b>1.017,8</b>	<b>1.024,0</b>	<b>1.052,8</b>	<b>1.107,8</b>	<b>5,2%</b>
<b>Vida Ahorro</b>	503,8	394,1	406,9	296,9	294,3	-0,9%
<b>Vida Riesgo</b>	98,8	86,4	79,1	81,2	85,1	4,8%
<b>TOTAL VIDA</b>	<b>602,5</b>	<b>480,5</b>	<b>485,9</b>	<b>378,1</b>	<b>379,4</b>	<b>0,3%</b>
<b>TOTAL PRIMAS</b>	<b>1.584,0</b>	<b>1.498,3</b>	<b>1.509,9</b>	<b>1.430,9</b>	<b>1.487,2</b>	<b>3,9%</b>

(1) Incluye los ramos de: Accidentes Empresas, Avería Maquinaria, Caucción, Incendios, Multir. Cajas, Multir. 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, Grantía 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



Total Facturación

203,8

MILLONES DE EUROS

- 42,9%
- 28,2%
- 14,1%
- 3%
- 11,8%

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
Tercera Edad	65,8	72,7	84,9	86,3	87,4	1,3%
Hospitales	23,6	27,6	46,9	39,2	57,4	46,4%
Acierta Asistencia	14,0	22,8	29,4	20,6	28,8	39,5%
Telemarketing	5,5	5,8	5,9	6,0	6,0	0,5%
Otras actividades	10,7	12,4	17,8	19,6	24,1	23,3%
<b>TOTAL FACTURACIÓN</b>	<b>119,7</b>	<b>141,3</b>	<b>184,9</b>	<b>171,7</b>	<b>203,8</b>	<b>18,7%</b>

RESULTADOS PARTICIPADAS

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%21/20
Tercera Edad	8,8	9,5	11,0	5,3	7,1	33,5%
Hospitales	0,6	1,0	1,8	-4,8	2,2	n/a
Acierta Asistencia	0,5	0,4	1,4	-0,1	1,2	n/a
Telemarketing	1,3	1,4	3,2	3,2	2,9	-11,5%
Otras actividades	1,8	0,9	1,9	0,7	2,3	229,1%
<b>TOTAL RESULTADOS</b>	<b>13,0</b>	<b>13,3</b>	<b>19,3</b>	<b>4,3</b>	<b>15,6</b>	<b>259,9%</b>

# 02.

## Carta del Presidente

Fuerte contribución  
de la innovación



Markus Gemperle  
PRESIDENTE

El Grupo multinacional suizo Helvetia experimentó en 2021 un crecimiento rentable, alcanzando un volumen de negocio de 10.900 millones de euros. El resultado neto, superior a 500 millones de euros, supuso un 84% más que en 2020, año que se recordará siempre por el impacto de la pandemia en nuestras vidas.

Entre los distintos motivos que explican esta importante progresión y permiten un incremento de los dividendos en un 10%

quisiera destacar la que ha sido denominada como una excelente aportación por parte de Caser en su primer año completo como parte de Helvetia, que se materializa con una contribución que supone alrededor del 60% del crecimiento del volumen de negocio y cerca del 14% de los resultados.

No han pasado dos años desde que Caser se incorporó al Grupo Helvetia. Tras formalizarse la adquisición de un porcentaje próximo al 70% en junio de

2020, comenzaron los ambiciosos trabajos de integración que ya hoy facilitan el uso y la adopción de conocimientos, políticas y procedimientos que permiten intercambiar, desarrollar y aprovechar sinergias en el seno del Grupo.

Lo anterior ha hecho posible que hoy, el Grupo Caser se sienta pieza importante y esté teniendo un relevante papel en el desarrollo del Plan Estratégico Helvetia 20.25, que se presentó en 2021. Son cuatro los pilares estratégicos sobre los que se establece: enfoque al cliente, crecimiento rentable, oferta adecuada y nuevas oportunidades. Las personas, los *partners* y el desempeño serán los tres fundamentales facilitadores para alcanzar los objetivos que se vislumbran en la hoja de ruta con el horizonte puesto en 2025.

Si en 2020 hablábamos de “*perfect match*”, hoy podemos confirmarlo ya con los motores de nuestra integración a pleno rendimiento. Adicionalmente, son muchas las iniciativas y proyectos en marcha para avanzar en los ejes estratégicos que mencionaba.

Así, los ingresos por primas ascendieron a 1.487 millones de euros, un 4% más que en

2020. Los que comenzaron como complejos procesos de adopción de la innovación han resultado en dinámicas recurrentes que han permitido, entre otras muchas iniciativas, lanzar productos y actualizaciones que responden a nuevas necesidades de la sociedad.

Con este mismo enfoque innovador, se intensificaron los trabajos relacionados con el impulso de los ecosistemas de Hogar, Movilidad o Ciclo de vida, que se concretaron en soluciones aseguradoras que combinan productos, servicios y tecnología para atender demandas que plantean retos como el envejecimiento de la población o la movilidad, entre otros.

En cuanto a Servicios, las distintas actividades que se engloban en este capítulo comenzaron a retomar cierta normalidad tras los meses de confinamiento de 2020, y experimentaron ya durante el ejercicio que nos ocupa un significativo incremento tanto en facturación como en resultados, que sumaron 15,6 millones de euros, aproximadamente un 18% del total de los del Grupo Caser. Conviene por ello remarcar igualmente la positiva contribución de los



negocios no aseguradores y en particular, en el sector de los cuidados y la salud –Caser Residencial, Hospitales Parque–.

Todos estos puntos que tan brevemente hemos repasado son significativos por su traslación a números. Así, las empresas del Grupo Caser han tenido unos ingresos totales de 1.954 millones de euros, un 7% más que durante el ejercicio anterior. Si se añaden las aportaciones a planes de pensiones, suman 2.070 millones de euros. Los resultados después de impuestos alcanzaron los 61,7 millones de euros, un 37% más que en el ejercicio 2020, que como recordarán estuvo

marcado por la irrupción de la pandemia. El ratio de solvencia fue del 173%, sin considerar medidas transitorias sobre provisiones técnicas.

Son cifras muy relevantes y por ello es importante que todos los que formamos parte de Caser –incluidos colaboradores, socios y accionistas– seamos conscientes de lo importante de nuestra contribución al éxito de este proyecto. A todos ellos quiero hacerles llegar mi gratitud junto a la de las personas que formamos parte de Helvetia, con el deseo de continuar avanzando a paso decidido.

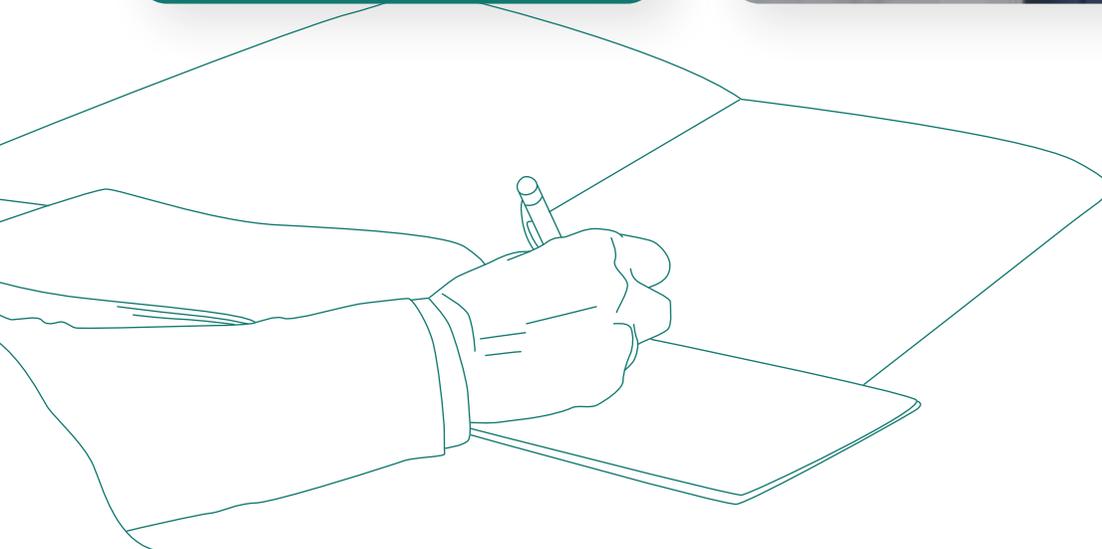
# 03.

## Informe del Director General

### Consolidación



Ignacio Eyriès  
DIRECTOR GENERAL



El año 2021 podrá caracterizarse por haber sido un ejercicio de consolidación: por una parte, gracias a la rápida integración de Caser en el Grupo Helvetia, y por otra, debido a la exitosa adaptación a las consecuencias que han resultado de la pandemia, que obligaron a desvolvernarnos en un escenario extremadamente complejo y especialmente marcado por la transformación y la tecnología.

Así, durante este ejercicio, Caser pudo completar los exigentes trabajos orientados a adoptar políticas y procedimientos e, igualmente, beneficiarse de las sinergias que la pertenencia a Helvetia proporciona.

En paralelo, continuó avanzando a buen ritmo en distintas iniciativas que, muy bien establecidas sobre la innovación, responden a las necesidades tanto de los clientes como de la mediación y desde la perspectiva de la oferta y el servicio.

Entrando ahora en detalles de la actividad aseguradora, la facturación por primas fue de 1.487 millones de euros, un 4% más que en 2020. Quisiera subrayar la buena evolución de las primas de riesgo, que en su conjunto sumaron 1.193 millones de euros, es decir, un 5,2% más que en el ejercicio anterior, superando en prácticamente dos puntos el cierre del sector, que fue del 3,3%. Por su parte, Vida facturó un 0,3% más, hasta los 379,4 millones de euros.

A este crecimiento ha contribuido decididamente el lanzamiento y la revisión de productos y servicios de carácter innovador, que se presentan o adaptan a las más recientes necesidades de clientes y asegurados. Adicionalmente, la consolidación y ampliación de los acuerdos de Caser con entidades financieras en Andorra se ve reflejada en estas cifras.

En paralelo, el continuo desarrollo de los planes de digitalización que insisten de manera equilibrada en la relación con el cliente y en la especialización en las necesidades de la mediación, han sido asuntos relevantes del desarrollo en este complejo ejercicio, que también quedará

en la memoria por la ocurrencia distintos fenómenos naturales adversos, como Filomena o la erupción del volcán de Cumbre Vieja en La Palma.

En otro orden de cosas, los negocios de Servicios experimentaron durante 2021 un significativo crecimiento tanto de facturación –que alcanzó los 203 millones de euros, un 18,7% más– como en resultados, que superaron los 15 millones de euros. A la recuperación de estas actividades que tan afectadas se vieron en 2020, se sumó la adquisición del Hospital Marazuela en Talavera, que en 2021 comenzó a formar parte de Hospitales Parque.

Hemos de tener adicionalmente en buena consideración que del total de personas que forman parte de los equipos del Grupo Caser –5.500– el 70% trabajan en la provisión de servicios que comparten sinergias con la actividad aseguradora –Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia– entre otros.

Así, Caser ha obtenido unos resultados totales después de impuestos de 61,7



millones de euros, un 37% más que en el ejercicio 2020, con un ratio de solvencia del 173%.

Inmersos ya en 2022, continuamos avanzando decididamente y a velocidad de crucero en el Plan Estratégico 20.25, que se inscribe a su vez de manera natural en la estrategia prevista por Helvetia, del que nos sentimos orgullosos de pertenecer. Progresamos así en el desarrollo del foco en el cliente como centro de la organización; en el crecimiento rentable apoyado en la excelencia de la distribución; en el fortalecimiento del

negocio de Vida y la gestión de activos, así como en la potenciación de los servicios complementarios a la actividad aseguradora.

Quisiera concluir agradeciendo a todas las personas que durante este ejercicio han estado involucradas en este ambicioso proyecto –equipo, redes de distribución, socios, colaboradores y accionistas– su personal contribución, sin duda definitiva para que este proyecto que juntos desarrollamos haya logrado alcanzar las metas y el dimensionamiento que en este breve documento se relatan. A todos, muchas gracias.

# 04.

## Accionistas y Consejo de Administración

### ACCIONISTAS

(A 31 DE DICIEMBRE DE 2021)

- HELVETIA SCHWEIZERISCHE VERSICHERUNGSGESELLSCHAFT, A.G.
- UNICAJA BANCO, S.A.
- IBERCAJA BANCO, S.A.
- CASER (ACCIONES PROPIAS)

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(A 31 DE DICIEMBRE DE 2021)

**Presidente**  
Markus Gemperle

**Vicepresidente**  
José María Paagman

**Consejeros**  
Annelis Lüscher Hämmerli  
André Keller  
Adrian Kollegger  
Braulio Medel  
Víctor Bravo  
José Luis Aguirre  
Amado Franco  
Carlos Abad

**Director General**  
Ignacio Eyriès

**Secretario**  
Fernando de Lorenzo



### CONTINUIDAD Y SOLIDEZ DE PROYECTO

Caser cuenta con el sólido respaldo que supone pertenecer al Grupo multinacional Helvetia, que tiene una participación cercana al 70% del accionariado de Caser, lo que le ha permitido potenciar aún más su negocio europeo como segundo pilar.

Durante 2021 se continuó con el trabajo conjunto del equipo de coordinación, cuyo objetivo persigue optimizar las sinergias de las empresas del Grupo Suizo en España, así como garantizar el intercambio de experiencia y de conocimientos entre ambas compañías. De este modo, Helvetia Seguros y Caser continúan operando dentro del mercado español como marcas independientes y consolidadas, manteniendo sedes y equipos directivos, bajo una hoja de ruta sustentada en los pilares estratégicos del Grupo Helvetia.

# 05.

## Comité de Dirección



Juan José Cotorruelo Gómez-Soubrier  
DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES

Valentín García García  
DIRECTOR DE SERVICIOS

Ignacio Martín Sánchez-Bendito  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES

Fernando de Lorenzo López  
SECRETARIO GENERAL

Ignacio Eyriès García de Vinuesa  
DIRECTOR GENERAL

Antonio García Ortíz  
DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA

Jose Manuel Nieto Alite  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS

Ramón Nadal de Dios  
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

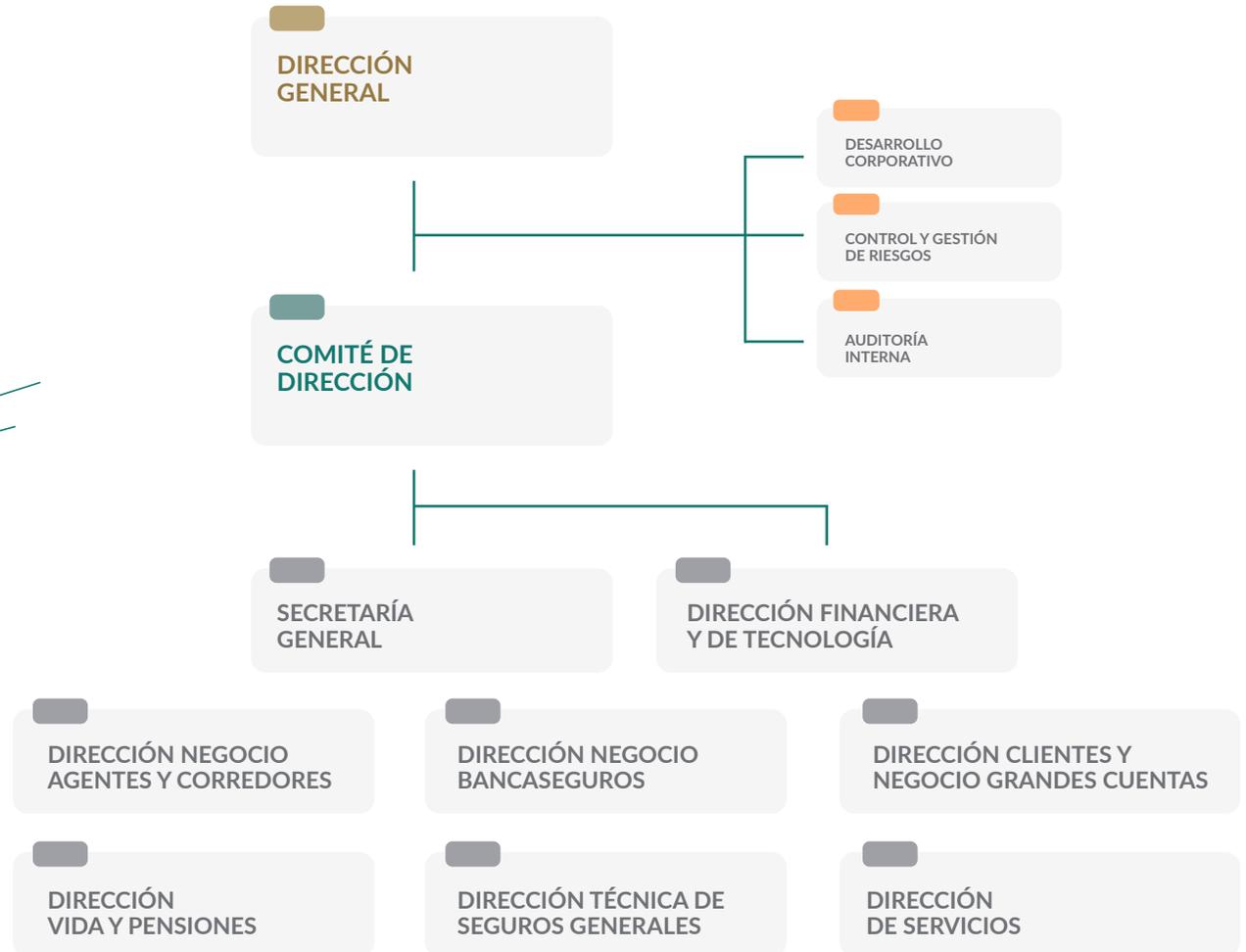
Germán Bautista Chamizo  
DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS

# 06.

## Estructura del Grupo Caser



### ORGANIGRAMA



## COMPAÑÍAS PARTICIPADAS

(A 31 DE DICIEMBRE DE 2021)

- ACIERTA ASISTENCIA, S.A.
- ACTIU ASSEGUANCES, S.A.
- ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R., S.A.U.
- ARRIENDA GESTIÓN, S.A.
- ASSEGUR, S.A.
- ATENDAE ASISTENCIA, S.A.
- AUDISEC SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, S.L.
- BECSER ASSEGUANCES, S.A.
- BERNARDINOS SOLAR, S.L.
- CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
- CA VIDA ASSEGUANCES, S.A.
- 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 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.
- CIUDAD DE LA JUSTICIA DE CÓRDOBA, S.A.
- 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.
- CV SANCHINARRO, S.L.U.
- 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.
- FINANCIERA D'ASSEGUANCES
- GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.
- GRUPO EMPRESARIAL MARAZUELA, S.A.U.
- HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- INMOCASER, S.A.U.
- JALFIT BIENESTAR, S.A.U.
- JALSOSA, S.L.
- LAYERTEX, S.L.
- PARQUE HOSPITALES BALEARIS, S.L.U.
- PREMIUM HEALTH & WELLNESS, S.L.U.
- RESIDENCIA DEL HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- RESIDENCIA NUEVA VIDA, S.A.U.
- SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.
- SERVICIOS INTEGRALES GERONTOLÓGICOS Y SANITARIOS, S.A.U.
- TH MANTENIMIENTO S.L.



**FERNANDO DE LORENZO**  
SECRETARIO GENERAL

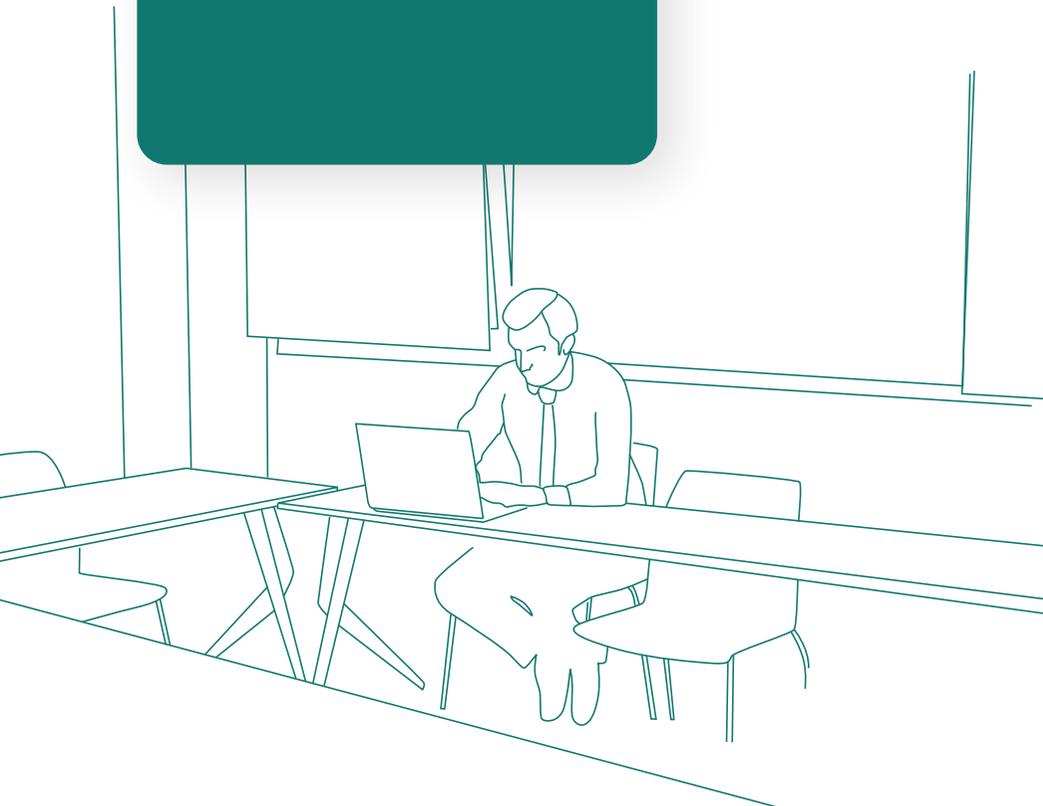
¿Qué pilares son los fundamentales del mencionado Plan Estratégico 20.25? Mantiene un esquema similar, si bien ya adaptado, como no podía ser de otra manera, a los objetivos del Grupo Helvetia. Se sustenta sobre cuatro pilares fundamentales: el enfoque al cliente, el crecimiento rentable, la oferta adecuada y la búsqueda de nuevos modelos de negocio y ecosistemas a desarrollar. Cada uno de ellos despliega a su vez sus propios objetivos estratégicos.

¿Cómo ha evolucionado Caser durante este ejercicio, ya como parte de Helvetia? Caser ha demostrado ser, como se esperaba, una importante compañía dentro del Grupo multinacional. De acuerdo a esta afirmación hemos trabajado en el diseño de la nueva hoja de ruta para los próximos años, que se inscribe en el Plan Estratégico Helvetia 20.25. Tenemos como prioridad mantener la velocidad de crucero en lo que se refiere al desarrollo del negocio y a las capacidades de servicio. Compartimos igualmente el estar fuertemente establecidos sobre el talento y la innovación, con el cliente como principal protagonista.

¿Qué importancia han adquirido las personas en este nuevo periodo? Las personas y el talento siguen siendo clave. Su papel es fundamental –así se plasma en la hoja de ruta– para la consecución de las metas que se han propuesto. Actualmente, somos ya casi 5.500 personas las que formamos parte del Grupo Caser, una cifra que crece conforme al desarrollo de los negocios de Servicios que comparten sinergias y son complementarias con el asegurador. Sin duda, la gestión de las capacidades y el talento adquieren especial relevancia en un momento como en el que nos encontramos.

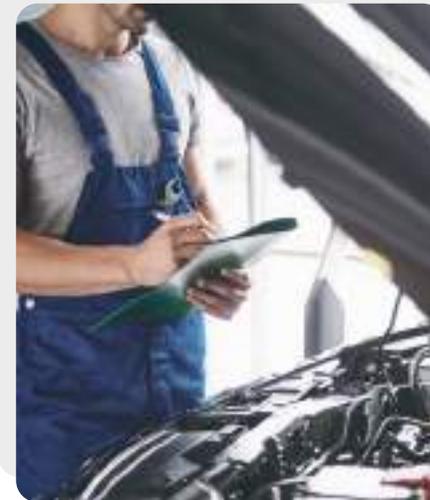
# 07.

## Principales Hitos 2021



### 01/ ENERO LA LLEGADA DE FILOMENA

Durante el ejercicio, marcado por fenómenos naturales como Filomena, se atendieron más de 840.000 prestaciones. Las empresas reparadoras resolvieron 600.000 encargos y los talleres colaboradores arreglaron 40.000 vehículos, todo ello con un alto índice de satisfacción, resolviendo el 80% de los casos en menos de 48 horas.



### 02/ FEBRERO LA MEDIACIÓN INTELIGENTE

Bajo este lema se celebró la sesión de trabajo en la que se abordó cómo acompañar con éxito al cliente en un escenario de transformación digital y de hábitos de consumo. Los agentes han entendido que deben desplegar sus capacidades tanto para captar nuevos clientes como para desarrollar su relación con los actuales, además de potenciar su imagen y marca.



03/ MARZO

### CASER ASESORES FINANCIEROS, PIONERA EN CERTIFICAR A SU EQUIPO DE ASESORES EN FINANZAS SOSTENIBLES

El IEB impartió a la red de asesores financieros – de la que ya forman parte 50 personas- la formación de Finanzas Sostenibles necesaria para obtener la certificación ESG por EFPA. Además, se alcanzó un acuerdo con ASEAFI para difundir y favorecer el asesoramiento financiero regulado de calidad, profesional y de valor añadido a los inversores.



04/ ABRIL

### HELVETIA 20.25

El Grupo Caser presentó los pilares y objetivos del Plan Estratégico, la hoja de ruta que guiará el desarrollo de la Compañía hasta 2025. Enfoque al cliente, crecimiento rentable, oferta adecuada y nuevas oportunidades son los ejes principales. Para alcanzar estas metas, tres facilitadores esenciales: las personas, los partners y la eficiencia.



05/ MAYO

### NUEVA CLÍNICA EN CASTILLA LA MANCHA

La Clínica Marazuela, el hospital privado de referencia en Talavera de la Reina, entra a formar parte del grupo Hospitales Parque contribuyendo así a su expansión. Durante 2021, con seis hospitales y cinco centros médicos, se atendió a más de 900.000 pacientes.



06/ JUNIO

### EL 65% DE LAS PYMES NO HA OÍDO HABLAR SOBRE LOS PLANES DE PENSIONES DE EMPLEO

En este mes se presentó el estudio realizado por el Observatorio Caser que analiza, entre otras cuestiones, el grado de conocimiento que existe sobre este producto de ahorro en las compañías con menos de 50 trabajadores, que representan el 98% de las pymes con asalariados.



07/ JULIO

### LAS MEJORES INICIATIVAS PARA EL BIENESTAR SOCIAL

La Fundación Caser celebró la XII edición de sus galardones en los que las asociaciones NUPA y Autofabricantes y la tecnología NaviLens, fueron los ganadores en las categorías de Transformación Social, I+D+i y Emprendimiento, respectivamente. El doctor Cavanas, Enol Jordán y la Confederación Salud Mental España recibieron menciones especiales del jurado. Desde la puesta en marcha de estos reconocimientos en 2009 se han presentado más de 3.700 candidaturas.



08 / AGOSTO  
“POR UN VERANO  
SEGURO”

Se pone en marcha esta campaña con el objetivo de estar cerca de los clientes y ofrecer recomendaciones de utilidad en el momento adecuado. Así, Caser tuvo presencia durante todo el verano en más de 500 playas de 100 municipios en España e informó, entre otros, sobre cómo prevenir enfermedades de la piel a los veraneantes de las costas españolas.



09 / SEPTIEMBRE  
SOLUCIONES  
ASEGURADORAS E  
INNOVADORAS

Caser Seguros lanza Autohelp, un seguro que detecta accidentes por IA y avisa a Emergencias. Este producto viene a unirse a la innovadora oferta de productos de la aseguradora, que en los últimos años ha ampliado significativamente su catálogo y que durante el pasado año lanzó Yavoiyó, Caser Legal & Ciberprotección, Superinversión o Doctorfy, entre otros seguros y actualizaciones de garantías y servicios.



10 / OCTUBRE  
CRÈDIT ANDORRÀ  
Y CASER SEGUROS  
AMPLÍAN SU  
COLABORACIÓN

Ambas entidades llegaron a un nuevo acuerdo gracias al cual la compañía española entra en el negocio de los seguros de No Vida del grupo financiero en Andorra. Así, se afianza la alianza estratégica entre las dos entidades, que se inició en 2019 cuando Caser Seguros entró en el negocio de los seguros de Vida del grupo financiero al adquirir el 51% de capital de CA Vida Assegurances.



11 / NOVIEMBRE  
ORGULLOSOS  
DE GARBIÑE  
MUGURUZA

La campeona de la Copa de Maestras compartió su experiencia en Guadalajara (México), en un evento organizado por Caser. Garbiñe es además la protagonista de la campaña de publicidad de la aseguradora. Bajo el claim “En Caser trabajamos para que tu vida sea más fácil”, la tenista española, que acompaña a un grupo de serviciales y atentos recogepelotas de Caser, demuestra sus dotes de baile por las calles de Madrid.



12 / DICIEMBRE  
RESULTADOS QUE  
CONFIRMAN LA  
BUENA MARCHA

El Grupo Caser facturó 1.954 millones de euros, un 7% más que en 2020. Los ingresos totales y aportaciones sumaron 2.070 millones de euros y los resultados después de impuestos alcanzaron los 61,7 millones de euros. 5.500 personas forman ya parte del equipo del Grupo Caser.



# 08.

## Negocios de Distribución

La actividad aseguradora de Caser se distingue por su apuesta por un modelo multicanal y la comercialización de servicios y soluciones aseguradoras especializadas. Así, los distintos negocios de distribución –Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas–, se sustentan sobre estructuras profesionales y expertas, que conocen, se adaptan y dan valor –también a través de la innovación– a las propuestas de sus socios y colaboradores.

### AGENTES Y CORREDORES

El Negocio de Agentes y Corredores ha mostrado un mejor desempeño en primas de riesgo que el resto del sector, aumentando el volumen en 10 millones de euros, hasta alcanzar los 216 millones de euros. En Ahorro, las primas estuvieron centradas en la comercialización de productos Unit Linked con un crecimiento de 13,2 millones, lo que supone una variación del 135% frente al ejercicio anterior.

En No Vida, destacaron los ramos de Empresas y Multirriesgos Particulares con incrementos de primas del 10,0% y 9,3%, respectivamente. Las agrupaciones de Salud, Empresas y Particulares alcanzaron a final de año un total de 148,2 millones de euros, con un crecimiento del 7%, 9,3 millones más que lo registrado el año anterior.

Los seguros Particulares y Empresas son prioritarios dentro de la cartera de productos del Negocio, tanto por la estabilidad que suponen para la misma como por su ayuda para la optimización del resultado. Las acciones comerciales a través de mediadores especializados, así como el éxito de las



campañas tanto de captación como venta cruzada llevadas a cabo, ha permitido incrementar en 3,4 puntos el peso de estos agrupados, así como incrementar las pólizas de nueva producción de Empresas y Multirriesgos en un 23,7% y 36,1% respectivamente.

En línea con el Plan Estratégico, que apuesta por la distribución a través de una red propia y, alineada con los objetivos de la Compañía, el peso del negocio intermediado por los agentes se incrementó hasta alcanzar el 66% del total y, un 72% en las primas de nueva producción.

Las bases de esta evolución siguen siendo el crecimiento a través de nuestra Red de Agentes fruto del incremento de la eficiencia y la productividad y, una apuesta por modelos de venta dirigida y herramientas en modelos digitales.

Entre los avances realizados a lo largo del año, destaca la evolución y consolidación del Ecosistema Digital de Agente Caser, que comprende diferentes iniciativas orientadas a poner la digitalización al servicio del agente y utilizar el medio online para reforzar el posicionamiento del Agente Caser. La generación de contenidos y metodología de

uso de las redes sociales, la web propia para agentes, el buscador de agentes en la web corporativa caser.es, el geoposicionamiento y la presencia en Google, etc., son palancas cuyo objetivo final es no solo generar nueva producción, sino también incrementar la vinculación con los clientes e incluso asegurar la fidelidad del mediador al dotarle de herramientas diferenciales en relación a las que tendría con otras compañías.

Por otro lado, se ha puesto especial foco en iniciar a los mediadores en la venta dirigida, utilizando para ello fuentes de enriquecimiento de información y segmentación, que permiten utilizar inteligencia de negocio aplicada tanto a captación como a venta cruzada.

**A cierre de año, las primas intermediadas por agentes superaron el 66% del total del Negocio**



## DIGITALIZACIÓN AL SERVICIO DE LA MEDIACIÓN

El Negocio de Agentes y Corredores ha implantado a lo largo de este año nuevas mejoras a través del uso de herramientas de geomarketing para la creación de red y captación de clientes a través de bases de datos y modelos de scoring propios.

Cabe resaltar la iniciativa #TuAgenteCaser, surgida a raíz de la difuminación de los límites entre la oficina virtual, la tradicional y las redes sociales, introduciendo herramientas para interactuar en el nuevo universo digital. Un lugar clave en el que los Agentes de Caser han entendido que deben desplegar sus capacidades tanto para captar nuevos clientes como para desarrollar su relación con los actuales así como potenciar su imagen y marca.

Caser ha colaborado activamente en las reuniones de trabajo y desarrollos para la implantación del estándar EIAC (Estándar de Intercambio de Información entre Aseguradoras y Corredurías) que ya está en su versión 6.0 y, que incorpora evidentes mejoras frente a versiones anteriores. Y así lo hemos hecho también en el Proyecto CIMA, participando en los órganos de gobierno de la Comisión CIMA y, a través del Comité Técnico.

CIMA es una plataforma que permite aprovechar al máximo el potencial del intercambio de información que se realiza en base a los estándares de EIAC, aportando eficiencia, permitiendo realizar seguimientos, consultas, gestión de ficheros, notificaciones y controles de calidad de la información intercambiada. Todo ello permite a la mediación la simplificación de procesos, la eliminación o automatización de tareas, la gestión en tiempos más reducidos y una mayor productividad.

El Negocio apuesta por la innovación en los productos como base para el desarrollo de nuevas oportunidades a través de los mediadores, con una especial orientación de la oferta, hacia la venta de servicios, de forma alineada con la propuesta de valor de agentes y corredores.

La actividad del Negocio de Agentes y Corredores contó con presencia en varios foros y eventos de relevancia como el Foro del Seguro Forinvest, los Premios Gema o el III Congreso Nacional Inmobiliario FAI Conecta Valencia, así como el Congreso Norbienestar. Adicionalmente, ha patrocinado los equipos femenino y masculino de hockey del Club de Campo Villa de Madrid y al de croquet, organizando también el Trofeo Caser.

En el aspecto formativo, el área ha renovado sus acuerdos de colaboración con los Colegios de Mediadores de múltiples provincias españolas. Además, ha colaborado con la Fundación INADE en sus proyectos en el área de formación, investigación y transmisión del conocimiento relativos a la gestión de riesgos y la actividad aseguradora.



**IGNACIO MARTÍN**  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE  
AGENTES Y CORREDORES

¿Cómo ha sido el desempeño de Negocio de Agentes y Corredores en este año?

Las cifras son bastante positivas, sobre todo si tenemos en cuenta que el desempeño del área ha sido superior al del sector, creciendo en primas de riesgo un 4,8% frente al 3,3% del sector. Cabe mencionar las diferentes acciones que hemos llevado a cabo en Empresas como los acuerdos con diferentes mediadores

especializados, entre otros, que han dado lugar a un incremento de 3,4 puntos porcentuales del volumen de negocio.

¿Qué papel ha tenido la distribución digital?

Estamos convencidos de que las nuevas capacidades deben servirnos como valor añadido en la relación con la mediación y con los clientes actuales o futuros, de manera que las herramientas con las que trabaja tanto el equipo comercial (Portal Comercial) como la mediación (Portal del Mediador) están en constante adaptación y mejora, optimizando aspectos como la firma digital, el aula virtual, etc. y una visión cada vez más depurada de las acciones a realizar con la cartera. Adicionalmente, creemos que la apuesta por el apoyo a la mediación en su presencia online es clave para el futuro de nuestro modelo, donde se ha demostrado que la capacidad de dar asesoramiento y servicio no han de ser sustituidos, sino reforzados, por la digitalización, convirtiéndose en agentes que prestan atención física y online.

## BANCASEGUROS

El ejercicio del Negocio Bancaseguros se caracterizó por su buen comportamiento, con un total de 638 millones de euros en primas devengadas, lo que supone un crecimiento del 5% respecto al ejercicio anterior, muy superior al del mercado (3,3%) destacando el crecimiento de los Bancos accionistas (+8,6%).

Este periodo se ha caracterizado, en primer lugar, por el aumento de las operaciones de fusión de entidades financieras, en particular, la de Unicaja Banco y Liberbank. En segundo lugar, por la recuperación de cierta normalidad, consolidándose un modelo de relación con el cliente con atención mixta, presencial y no presencial, que ha supuesto la transformación de la distribución bancoaseguradora.

En línea con la hoja de ruta marcada en el Plan Estratégico, se continuó avanzando en los tres pilares definidos, Distribución, Digitalización y Clientización, desde el enfoque Customer Centricity, caracterizado por una oferta innovadora, de calidad y disponible en múltiples canales.



## DISTRIBUCIÓN

La Distribución ha estado protagonizada por los Planes Especiales y los nuevos canales y figuras emergentes. Dando continuidad al Plan Especial de Hogar, se lanzaron nuevos productos como Caser Yavoio y Caser Atodoriesgo. Complementariamente, se han diseñado planes para el ramo de Salud y el negocio de Empresas. En Salud, apostando por la digitalización y la telemedicina, simplificando la oferta con nuevas herramientas como la Telesuscripción y con el Multitarificador por segmento.

Con el Plan Especial de Empresas, se afrontó el reto de la transformación de la comercialización mediante un nuevo modelo de gobierno, la mejora de la sistemática comercial con economía conductual y herramientas de apoyo como el Recomendador de Empresas, que sugiere al gestor el producto más conveniente para el cliente. Estas iniciativas han conllevado un crecimiento del 21% en primas respecto al año anterior.

En lo referente a nuevos canales y figuras emergentes, se prosiguió con la labor de capacitación e incentivación de seguros y el crecimiento de estas redes, contando con un total de 450 Agentes Financieros, 200 Gestores Remotos y 59 Digitales.

Además, el proyecto de dinamización comercial en la Red de Origen Liberbank sirvió para configurar el rol del gestor con mayor autonomía y la primera promoción del Programa de Mejora de Rendimiento en oficinas.

A todo esto, se sumó también una mayor presencia del telemarketing como herramienta alternativa al contacto presencial. Por una parte, se desarrollaron sesiones de entrenamiento con gestores de Banca Personal Digital de Ibercaja y por otra, se trabajó la importancia de incluir la protección en la conversación con el cliente en el Plan Formativo diseñado para los Gestores Junto a Ti y Gestores Especialistas de la Red de Origen Liberbank.

**Bancaseguros cerró el año con 638 millones de euros lo que supone un crecimiento del 5% respecto a 2020**



### DIGITALIZACIÓN

En lo relativo a la Digitalización, se alcanzó casi el millón de euros en primas con origen digital, introduciendo por parte de los Bancos nuevas funcionalidades que han acercado la omnicanalidad comercial total en los principales ramos masivos.

### CLIENTIZACIÓN

Finalmente, en el ámbito de Clientización, la personalización de la oferta se ha afianzado en el Programa Plata y las acciones de extensión del Programa Platino a los clientes de Banca Privada buscando la penetración del seguro en cartera. Paralelamente, se ha aterrizado el piloto de la Cuenta Vamos en Ibercaja con un grupo de oficinas en el último trimestre de 2021 de forma exitosa.

A finales de 2021 se comenzó a establecer el nuevo Plan Comercial para 2022 alineado con el Plan Estratégico de Helvetia focalizado en la venta cruzada con un modelo de Fidelización 360°, el aumento de la digitalización y sus canales asociados tanto en número como en facturación y la intensidad comercial en Hogar, Salud, Empresas y nuevas figuras de distribución.



## NUEVAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS CON LA DIGITALIZACIÓN

La transformación digital ha ganado terreno en los últimos años. El Negocio de Bancaseguros ha continuado con su camino ya iniciado alcanzando casi el millón de euros en primas de origen digital.

En este sentido, los Bancos han acelerado su evolución gracias a la incorporación de nuevas funcionalidades como la Firma Digital en Ibercaja o el lanzamiento del canal de venta online en Unicaja con el producto de Hogar. Por su parte, Caixa Ontinyent se ha sumado al uso de la herramienta de comercialización del Portal Bancaseguros.

Todas estas novedades e hitos acompañan a las entidades financieras en la omnicanalidad comercial, que se ha visto favorecida en este ejercicio mediante los nuevos canales de ayuda online en las webs bancarias, los seguimientos y la recuperación de presupuestos en la mayoría de las entidades.

2022

Los principales retos a los que se harán frente en 2022 pasan por avanzar en el tratamiento conjunto de datos y su uso comercial con riguroso cumplimiento normativo. Además, se pondrán en marcha modelos de Next Best Action con el objetivo de seguir ahondando en la personalización e impulsar la venta cruzada y la ratio de penetración de los seguros en el cliente bancario.

La retención y fidelización cobrarán especial importancia mejorando la calidad de dato y las acciones orientadas al mantenimiento de la cartera. De igual modo, los canales

digitales seguirán incrementando su peso comercial complementando la oferta omnicanal mediante el incentivo del uso de las aplicaciones bancarias y los modelos de contratación simplificada en Autos y Hogar.

En definitiva, el año 2022 vendrá marcado por la consolidación de la red tras los procesos de **reestructuración** y **fusión**, la cristalización del nuevo modelo de distribución bancoaseguradora apoyado desde Caser con las buenas prácticas del seguro y la apuesta por la **servicialización** junto a las entidades financieras que permitirán continuar en la senda de un continuo crecimiento.

FOCO RED

**DISTRIBUCIÓN**  
Impulso líneas estratégicas y adaptación al nuevo entorno

4 PLANES ESPECIALES

FACILITADOR NEGOCIO

**FIDELIZACIÓN 360°**  
Herramientas de Apoyo a la Red con foco en el cliente

**DIGITALIZACIÓN**  
Consolidación procesos y canales digitales



**JOSÉ MANUEL NIETO**  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS

¿Cómo se ha trabajado en los tres pilares estratégicos de su área?

Sin lugar a duda, los objetivos estratégicos han pasado por trabajar la fidelización y la retención junto a la calidad y la innovación, en estrecha colaboración con las entidades financieras. En ese sentido, hemos puesto el foco en llevar a cabo nuevos Planes Especiales, nuevos canales y figuras emergentes tanto para los ramos de Hogar y Salud como para el negocio de Empresas. También hemos trabajado por ofrecer mayor fluidez en los canales de venta y hemos afianzado programas ya establecidos para buscar la penetración del seguro en cartera.

¿Qué nuevos lanzamientos destacaría? Este año hemos lanzado productos innovadores tanto para Hogar como para Salud y Empresas. Especialmente en las redes de entidades financieras han tenido Caser Yavoiyó y Caser Atodoriesgo, que han supuesto un millón de euros en primas desde su implantación.

Respecto a Salud, hemos diferenciado nuestra propuesta de valor con la digitalización y la telemedicina, teniendo como ejemplo el medidor biométrico de escaneo facial en la propia app (Selfie Health) y la mayor incidencia en la prescripción en el canal digital.

En Empresas, hemos lanzado la herramienta Recomendador de Empresas, que sugiere al gestor el producto más conveniente para el cliente. Estas iniciativas nos han llevado a un crecimiento del 21% en primas respecto al año anterior.

## GRANDES CUENTAS

De cara a cumplimentar los objetivos presupuestarios, la diversificación de las Direcciones Comerciales de Grandes Cuentas, Brokers y Negocio Directo creció en lo referente a primas con respecto al pasado año, siendo los Márgenes Técnicos y resultados positivos.

Grandes Cuentas presentó un crecimiento por encima del mercado en primas de riesgo, alcanzando los 251 millones de euros, un 6% más que el año anterior, lo que representa el 21% del volumen de este tipo de primas de la Compañía. En lo referente a Nueva Producción se contrataron más de 510.000 pólizas, con una cartera global de 1,2 millones de euros. En consonancia, la comercialización de Planes de Pensiones creció un 20%, alcanzando un volumen de fondos de 205 millones de euros. Además, la venta de Servicios aumentó un 45%, hasta los 2,6 millones de euros de facturación. Todas estas cifras han reportado al Grupo un resultado de 20 millones de euros, un 33% más respecto al año anterior.

La labor de Prospección permitió una aproximación a más de 210 empresas, una táctica que facilitó acuerdos con un mayor número de entidades de diversos sectores. Destacan los acuerdos comerciales alcanzados con las entidades financieras de Banco Alcalá, Financera, Andbank y Openbank; Grandes Distribuidores como Naturgy, Total, Worten y Nexus; en el Mundo Travel con Buljadon, WamosAir Travel o Insurance for Travel; en Servicios con Leroy Merlin, Vía Celere y Codere y en el Real State con Housell, Confialquiler, Qlip e Hipoo, entre otros.

El Negocio de Grandes Cuentas también obtuvo crecimientos en Productos alcanzado beneficios en todas las agrupaciones de seguros. Destacan la solución de Inteligencia Artificial E-call de detección de esquiadores accidentados comercializado por Credit Andorra Vida, el programa de Renting marca blanca de Acierta Asistencia con el respaldo de ALD, el seguro de Dependencia asociado a la financiación de coches de RCI Bank, el seguro digital de protección de móviles Xtramóvil, el seguro de Satisfacción en la compra de vehículo de Citroen, la venta por telemarketing de seguros de Garantía



## ANDORRA Y SU CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DEL GRUPO

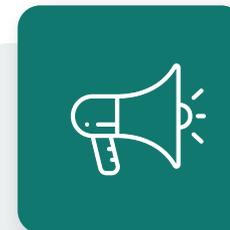
El desarrollo del negocio asegurador en el Principado de Andorra tuvo un papel destacado en la contribución de los objetivos de crecimiento del Grupo durante el ejercicio 2021. Destaca la ampliación del acuerdo de colaboración entre Crèdit Andorrà y Caser en los seguros de No Vida, que consolida y da continuidad a la relación ya iniciada 2019 entre los dos socios estratégicos para los seguros de vida.



**Grandes Cuentas cerró el ejercicio con 251 millones de euros en primas y un crecimiento del 6% respecto a 2020**

Mecánica con Santander Consumer, los seguros Pias-UnitLink para familias con Discapacitados o el programa de Unit Linked para los socios de la OCU, entre otros. Por otro lado, se realizaron diferentes proyectos y campañas orientados al apoyo de los mediadores y trabajadores del Grupo Caser, con el objetivo de darles un trato preferencial y diferenciado.

A medio plazo, se siguió impulsando lo relacionado con la digitalización y los nuevos procesos innovadores con la finalidad de obtener una mayor rentabilidad y adaptarse a las necesidades cambiantes de los mediadores y de los clientes.



## NUEVOS PROYECTOS Y CAMPAÑAS

En la aproximación a las Grandes Cuentas, se impulsó el “Proyecto de Venta Cruzada y Fidelización”, trasladando a mediadores la experiencia de la compañía en la captación digital y telefónica, analítica, diseño de producto innovador, digitalización y retención. El objetivo perseguido ha sido acompañar a los distribuidores en la aproximación a sus clientes finales, propiciando la venta cruzada de seguros y servicios, mediante el uso de las capacidades de la compañía.

También, en el impulso del Negocio Directo se lanzó la “Campaña Capaces de Ser”, programa dirigido a empleados, familiares y amigos, con objeto de dotarles de la mejor oferta posible aseguradora y de servicios, facilitándoles el acceso a un canal exclusivo en formato online y telefónico. A lo largo del año se han desplegado distintas campañas, destacando la oferta de servicios de Acierta Asistencia, con un programa de vehículos de Renting, o el Programa de Retribución flexible para todos los empleados que contratasen el seguro de salud, con ahorros importantes.



Un año relevante en el que se desarrollaron diversas herramientas como la “Oficina Digital para el negocio de Andorra”, con la que se dota a la distribución de las participadas de las capacidades digitales que ya utilizan los mediadores nacionales del Grupo Caser. Desde el punto de vista de

la organización del trabajo, se desplegó en el negocio la metodología Agile, pudiendo adivinarse ya un nuevo contexto más productivo, participativo y motivador entre las personas en los proyectos y tareas.



**GERMÁN BAUTISTA**  
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE GRANDES CUENTAS

¿Cuál ha sido el desempeño de Grandes Cuentas durante 2021?  
Sin duda, este ejercicio ha sido muy bueno y así lo demuestran las cifras, que presentan crecimientos en ventas, en resultados y en el cumplimiento presupuestario en todas sus actividades, tanto en la comercialización de seguros, como en Servicios y Planes de Pensiones. En 2021 hemos conseguido alcanzar los 251 millones de euros en primas de riesgo, lo que representa el 21% del volumen de primas de riesgo de la Compañía.

¿Cómo ha influido la transformación digital en el área?  
De manera muy positiva. Lleva años siendo motor e impulso, ya que no la hemos perdido de vista como uno de nuestros ejes estratégicos. No solo hemos puesto en marcha diferentes herramientas que beben de la tecnología de forma interna, también, han destacado en 2021 algunos productos con un fuerte y marcado aspecto digital, como son E-Call, que usa la inteligencia artificial para detectar esquiadores accidentados o el seguro digital de protección de móviles Xtramóvil.

# 09.

## Negocio de Vida y Pensiones



La dirección de Vida y Pensiones de Caser cerró ejercicio de forma muy positiva, logrando cumplir con sus objetivos en todos los ámbitos de negocio, tras crecer un 10% en Vida Riesgo Individual, presentando un incremento del 44% en provisiones matemáticas de Unit Linked y un incremento del 23% en el patrimonio en planes de pensiones individuales. Asimismo, continuó impulsando una estrategia de alianzas para seguir desarrollando su propuesta innovadora en el mercado asegurador, incluidas las grandes sinergias con el mundo digital, que permiten establecer nuevos partnerships con entidades fintech e insurtech.

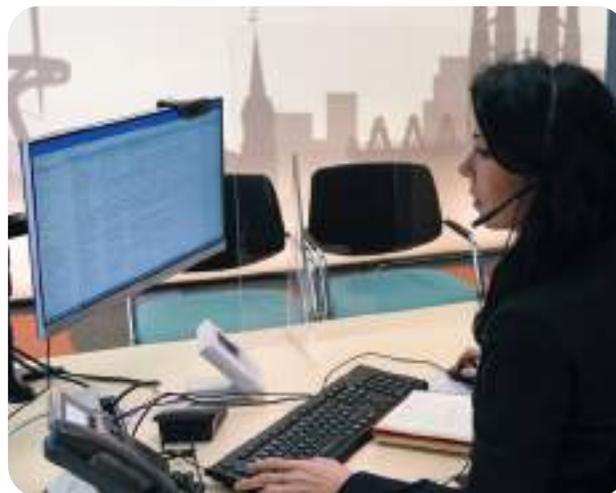
Se avanzó un paso más en la innovación de la línea Vida Riesgo incorporando elementos diferenciadores para el cliente en la venta de seguros Vida Riesgo: coberturas novedosas para todos los públicos, fomento de vida saludable y recompensas por ello, además de herramientas para favorecer la comercialización mediante recomendadores, multi-tarificadores y un proceso de contratación 100% digital. La actividad comercial en este ámbito superó las previsiones iniciales con un crecimiento del 10%, muy por encima de la media del sector (3,7%).

Vida Ahorro ha continuado creciendo en productos con riesgo tomador, en un contexto de intereses negativos en el que cada vez son más los clientes que entienden la necesidad de asumir riesgo, aun en niveles bajos para conseguir rentabilidad. La distribución demanda productos Unit Linked multicartera, que permitan a cada asegurado invertir en función de su apetito por el riesgo. Así, el mix de riesgo tomador en relación al total ahorro representa el 53% de las primas emitidas, frente al 23% a cierre de 2020.

Se lanzó a finales de año Caser Superinversión, que da acceso a una nueva forma de ahorro cuyas carteras son fondos de inversión asesorados por Caser Asesores Financieros, poniendo así a disposición de los clientes todas las capacidades, conocimiento y experiencia de nuestra agencia de valores. Este Unit Linked cuenta con tres carteras y para su composición se analizan más de 9.000 fondos de 180 gestoras a nivel mundial y se seleccionan los mejores fondos de manera independiente.

Además, el Grupo Caser siguió trabajando para posicionarse como un actor importante en el sector del Ahorro y, a cierre de año, el patrimonio total en planes de pensiones (individuales y empleo) aumentó hasta alcanzar los 1.631 millones de euros, un crecimiento del 11%, por encima de la media del sector (8%). Como hito, cabe destacar el inicio de la comercialización de planes de pensiones individuales a través de la red de Helvetia, que alcanzó la cifra de 16 millones de euros de aportaciones netas, pese a la drástica reducción del límite máximo de aportación (de 8.000 a 2.000 euros anuales), en un contexto donde por primera vez en la serie histórica se cerró el año con aportaciones netas en negativo. Así, el crecimiento en planes de pensiones individuales en Caser alcanzó el 23%, frente al 9% de la industria.

En paralelo, la compañía redobló sus esfuerzos para consolidar su posición como actor de referencia en los retos que plantea la denominada *Silver Economy*, trabajando en el desarrollo de diferentes productos complementarios a la pensión pública. En 2021 se cerraron 92 operaciones formalizadas de Hipoteca Inversa, un producto galardonado en los Premios Supercuidadores. Durante



2021 se insistió en la diversificación de su distribución a través de la búsqueda y formación de nuevos mediadores, logrando incrementar en un 15% el número de comercializadores del producto, y se desarrolló asimismo una importante labor de difusión con el objetivo de dar a conocer Caser Hipoteca Inversa como referencia en el mercado español.



## RENTABILIDAD EN ALZA

La gestora de Caser cerró 2021 como la segunda entidad en términos de rentabilidad y la quinta en captaciones netas. En el ámbito de la renta variable, la protagonista del pasado ejercicio, destacó el producto de autor Horos Internacional, que logró una rentabilidad del 38,34% a cierre de año, segundo mejor de su categoría, al igual que el plan de pensiones de autor Finizens Atrevido, segundo con mejor rendimiento en la categoría renta variable mixta, que acumula una subida del 14,28% a tres años.

Adicionalmente, el plan de Caser Renta Variable Norteamérica, con una rentabilidad de 33,73% a un año, obtuvo el reconocimiento del sector a través de su nominación a los premios Rankia, para la categoría de mejor plan de pensiones de renta variable en 2021.



## UNA REFERENCIA EN EL ÁMBITO DE LOS PLANES DE EMPLEO

El estudio del Observatorio Caser, se enfocó en el ámbito de los planes de empleo y analizó el grado de conocimiento que existe sobre este producto de ahorro en las compañías con menos de 50 trabajadores, en pleno debate sobre la reforma del sistema que quiere llevar a cabo el Gobierno, y dio a conocer los hábitos y actitudes respecto a los instrumentos de ahorro para la jubilación de las Pymes españolas de menor tamaño.



**JUAN JOSÉ COTORRUELO**  
DIRECTOR DE VIDA  
Y PENSIONES

¿Cuáles son las iniciativas en 2021 de las que os sentís más orgullosos?

Sin duda, 2021 fue un gran año en todos los frentes de Caser Vida y Pensiones. En primer lugar, es conveniente destacar nuestro negocio de pensiones, tanto por el crecimiento en volumen como por su excelente rentabilidad. En 2021 nos situamos como la segunda gestora en rentabilidad y la quinta en captaciones netas. Todo ello acompañado de un crecimiento en provisiones Unit Linked cercano a 40 millones de euros, superando ya los 140 millones en provisiones a cierre de año, y con unas primas emitidas de Vida Ahorro Colectivos que superan los 160 millones.

También cabe señalar el buen comportamiento de nuestro negocio de Vida Riesgo, tanto en Riesgo Particulares, con un crecimiento de dos dígitos en las entidades activas, como en el negocio de Riesgo Colectivos, con una rentabilidad muy atractiva. Además, este buen desempeño ha venido acompañado de un crecimiento de dos dígitos de facturación en nuestra consultora actuarial, Gesinca.

Por último, no nos podemos olvidar de la buena evolución del negocio de hipoteca inversa, que ha superado las 90 operaciones formalizadas.

¿Cuáles son vuestros principales retos para el área de Vida y Pensiones?  
Nuestro gran reto es “construir distribución”, especialmente en Vida Riesgo Individual. Como negocio, necesitamos nuevos distribuidores que nos aseguren un crecimiento sostenible a medio plazo en la parte digital B2B2C o B2C, por una parte, en Banca Seguros y, por otra, en las nuevas redes de distribución.

En el negocio de Seguros de Riesgo Tomador, debemos trabajar para consolidar la distribución de Unit Linked y seguir completando la transición de producto garantizado a producto con riesgo tomador.

Por la parte de pensiones, el objetivo es aumentar la cuota de mercado en planes individuales, vía diferenciación con producto pionero en gestión pasiva y activa.

Finalmente, nos proponemos consolidar el negocio emergente de hipoteca inversa, con el objetivo de superar holgadamente las cien operaciones en vigor y mantener la rentabilidad en el rentable negocio de Vida Riesgo Colectivos.

¿Cómo afrontáis 2022?

Vamos a seguir muy enfocados en anticiparnos al mercado y a las necesidades de nuestros clientes, de modo que podamos desarrollar nuevos servicios que den la máxima protección y rentabilidad a las inversiones de todos los que confían en nosotros.

# 10.

Seguros  
Generales



**El área de Seguros Generales protagonizó un importante desarrollo en 2021, obteniendo un balance positivo en los seguros de No Vida gracias a la continua apuesta por la innovación en productos, la mejora en los servicios proporcionados y las coberturas.**

## AUTOMÓVILES

La actividad del negocio de Automóviles ha consolidado su crecimiento, en un escenario de caída en el sector provocado por la pandemia, resultado del trabajo realizado durante los últimos años centrado en la satisfacción y la fidelización de los clientes del ramo. El pasado ejercicio se caracterizó por afianzar un modelo sostenible de diferentes canales y la renovación de alianzas y acuerdos estratégicos, lo que permitió seguir manteniendo un resultado positivo en un contexto impactado por la inflación y la intensa competitividad del mercado.

Paralelamente, se siguieron aplicando avances en el ámbito de la innovación en todos los productos ofertados, así como de las garantías, destacando el lanzamiento de Autohelp, una solución de detección de accidentes por IA que posiciona a la aseguradora como la primera compañía que lo ofrece en el mercado. Esta innovación se une a las ya activadas en meses anteriores como Caser ReMoto o CochexCoche. Además, se continuó sofisticando la segmentación de la tarifa y la renovación de la cartera, permitiendo fidelizar aún más a los asegurados.

**El lanzamiento de Autohelp posiciona a Caser como la primera aseguradora que ofrece este tipo de seguro innovador basado en IA**



**RAMÓN NADAL**  
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

¿Cuáles han sido los hitos más destacados en 2021 en el área de Seguros Generales?

Destacaría la capacidad de reacción y actuación de Caser ante un año marcado por escenarios climatológicos adversos como Filomena o la erupción del volcán de Cumbre Vieja. Se atendieron 12.867 prestaciones con Filomena y dimos soporte a los más de 1.000 clientes residentes en la isla de La Palma. Unas cifras que ponen en valor capacidad de servicio, especialmente durante situaciones extremadamente complejas.

En relación a nuevos productos y servicios, ¿cuáles han sido las innovaciones más relevantes? Hemos implementado nuevas soluciones –como Doctorfy, en el ramo de Salud, o Autohelp, en el de Automóviles–, que destacan por lo novedoso. En paralelo, ya tenemos bien asumido el carácter innovador y próximo al asegurado, de forma que continuamente se revisan productos y garantías, pero también servicios. Todo ello pone de manifiesto la capacidad de adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes para ofrecerles valor añadido, un elemento clave para el crecimiento de nuestro negocio.

De cara al próximo año, ¿qué retos se plantean?

Continuamos avanzando en nuestra apuesta por la continua innovación en productos y servicios. En esa línea, seguiremos impulsando la medicina digital, nos implicaremos en la modernización de tarifas en la comercialización del seguro de Hogar, entre otras soluciones y ecosistemas.

## PERSONALES

La recuperación económica fortaleció el área de Personales, lo que permitió una mayor dinamización del negocio en su desarrollo y resultados destacando la protección de pagos y decesos.

Mención especial merece la asistencia en viaje, que en escenarios aun adversos como el del pasado ejercicio, constató una gran capacidad de generación de beneficios. Esta mejora de la actividad también se reflejó en otras líneas de negocio del área como la referente a mascotas, dónde se formalizó un aumento de la demanda.

Resultados que ponen en valor la oferta de servicios de la compañía y su capacidad para resolver las necesidades de todos sus asegurados, constatando así la fuerte solidez y la consolidación de este ramo en el ámbito de los Seguros Generales.

## MULTIRRIESGOS

Obtuvo un volumen de primas de 364 millones de euros, con un crecimiento respecto al ejercicio anterior de un 6,4% –una décima por encima del conjunto del mercado–.

Hogar, Comercio e Inmuebles demostraron su fortaleza alcanzando importantes niveles de crecimiento, destacando Protección de Alquileres, que aumentó un 112% el volumen de primas respecto al ejercicio precedente, lo que supuso 3,7 millones de euros.

En esa línea, Hogar incrementó un 7,3% los expedientes abiertos, hasta alcanzar los 591.788, que permitió aumentar margen de contribución con un ratio combinado neto de 89,9%. Estas cifras se tradujeron en un resultado de 14,5 millones de euros, casi seis millones y medio más que en 2020.

También se trabajó en el lanzamiento de Yavoiyo, que ofrece desplazamiento a la segunda vivienda para solucionar incidencias en lugar del propietario, poniendo de manifiesto la capacidad de



innovación y valor añadido de la compañía y su capacidad de orientación a la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Paralelamente se activó un proceso de modernización del pricing y entornos de comercialización en Hogar, que tendrá continuidad en 2022, con el objetivo de reducción de los campos a cumplimentar para la obtención de precio, una mejor adaptación de la prima a la verdadera entidad del riesgo asegurado y una mayor integración del

perfil de los clientes de socios bancarios de referencia en la construcción de la prima del seguro.

## EMPRESAS

El negocio de Empresas cerró 2021 con un crecimiento del 9% en primas con respecto al ejercicio pasado, una cifra muy superior al crecimiento medio del mercado de No Vida –3,4%–. Todas las áreas del negocio ofrecieron

muy buenos resultados, permitiendo un crecimiento global del Margen de Contribución del 4,8% con respecto al ejercicio anterior y logrando una ratio combinada del 85,6%.

A esta buena evolución contribuyó una tendencia alcista de las primas en ciertos segmentos del mercado de Responsabilidad Civil –con un crecimiento del 7,5%– y especialmente de los seguros de Transportes, que aumentó hasta alcanzar el 14,4%. Paralelamente, también contribuyó el aumento del número de pólizas en vigor de Multirriesgo PYME y Daños, por encima del 11%.

A lo largo de 2021, se continuó con la creación de productos de innovación centrados en la pequeña y mediana empresa, destacando Multirriesgo PYME caracterizado por la multitarificación para facilitar el trabajo a mediadores y agentes, así como un nuevo seguro de Responsabilidad Civil Patronal o el Recomendador de Productos de Empresa, cuyo objetivo es presentar al agente las pólizas que su cliente tiene ya en la aseguradora junto al precio y condiciones que adicionalmente debería tener, mediante la introducción de la identificación fiscal.

Todos estos cambios, mejoras y buenos resultados fueron posibles gracias a la calidad de la capacidad técnica de Caser, el desarrollo de sus sistemas y su búsqueda continua de nuevas soluciones que satisfagan las necesidades de clientes, mediadores y agentes.

## SALUD

El seguro de Salud ha tenido un comportamiento positivo en el transcurso del pasado ejercicio, con un crecimiento del 3%, siendo el segmento dental el que mayor crecimiento de primas ha experimentado (21%).

En materia de producto, la digitalización y el uso de canales online centraron el desarrollo de nuevos lanzamientos y servicios que dieron respuesta a las nuevas necesidades surgidas en la sociedad como consecuencia de la pandemia. En ese sentido, destaca la incorporación de Caser Doctorfy a su catálogo de productos, una nueva solución de asistencia sanitaria digital y ambulatoria que ofrece atención médica personalizada para todos los públicos y que además facilita asistencia presencial cuando es necesaria. Asimismo, se



continuó impulsando la innovación, a través de Centro Médico Caser, mediante los servicios de Teleconsulta y Videoconsulta, así como la unificación con el resto de servicios digitales: Chat médico y Mi Salud (app de autocuidado e historial médico).

De igual modo, se puso a disposición de los clientes la nueva plataforma digital Mi Bienestar Emocional, focalizada en el cuidado de la mente y las emociones, se trabajó en la mejora de la interoperabilidad de la plataforma Mi Salud y se lanzó a plataforma Caser Family. También se rediseñaron las funcionalidades de la app Caser Salud y se llevaron a cabo acciones para seguir afianzado y mejorando la experiencia de los asegurados en el canal digital.

Clínicas Dentales destacó por el comienzo del funcionamiento de su clínica en Oviedo –una de las últimas incorporaciones a la red realizada el ejercicio anterior– sumando en activo un total de 22 establecimientos dentro de su plan de expansión de servicios de Salud. El número de pacientes atendidos se incrementó un 23%, con 15.000 pacientes nuevos, lo que también supuso un crecimiento del 21%.

En lo referente a la Red Propia de Salud y Personales, el año fue muy importante con un crecimiento en primas superior al 10% respecto al ejercicio anterior. Además, en 2021 la Red celebró su décimo aniversario alcanzado el hito de llegar a los 50.000 clientes. En paralelo, se puso en marcha un plan específico de ventas de productos de Mascotas y Vida Riesgo, este último con un crecimiento en pólizas de un 40%.

Respecto al desarrollo comercial, Crèdit Andorrà Vida comenzó la comercialización de un nuevo módulo en sus productos que permite a sus asegurados puedan acceder al Cuadro Médico de Caser en España. También se potenció el segmento de PYMES y empresas con una oferta más simplificada y diferenciada a la del segmento de autónomos.

En línea con su apuesta digital, la compañía siguió trabajando en sus dos plataformas digitales –Casermasbeneficios y Operarme.es– y centró sus esfuerzos en seguir dando un servicio de calidad a los clientes. Se incluyeron nuevos servicios como los cuidados postoperatorios o los injertos capilares, entre otros, y se continuó ofreciendo los servicios específicos a raíz de la pandemia como los test serológicos y PCR.



## INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL CLIENTE Y SUS CIRCUNSTANCIAS

La capacidad de anticipación, innovación y uso de la digitalización han sido claves a la hora de resolver de forma exitosa las urgencias y atender las necesidades que trajo consigo el ejercicio pasado. Así, Caser creó nuevos productos innovadores como Autohelp, un servicio que detecta el accidente aplicando inteligencia artificial y es capaz de enviar inmediatamente una ambulancia en caso de accidente. Una innovación que posicionó a Caser como la primera compañía en el mercado en incluirla en todos sus seguros de automóviles. Además, se lanzó un seguro de Hogar, Yavoiyó, para dar solución a otra de las consecuencias derivadas de los confinamientos, que ofrece desplazamiento a la segunda vivienda para solucionar incidencias en lugar del propietario.

El ramo de Salud también siguió implementando la innovación al servicio de las necesidades de los clientes con nuevos lanzamientos y servicios como la nueva solución de asistencia sanitaria digital y ambulatoria, Doctorfy, capaz de ofrecer atención médica digitalizada y presencial accesible a todos los públicos.

De cara a 2022, Caser Salud continuará apostando por la medicina digital trabajando para poner a disposición de los asegurados un nuevo servicio de medición de constantes vitales a través de reconocimiento facial llamada Selfie Health.

## SEGUROS AGRARIOS

Por quinto año consecutivo, Caser se mantiene como la primera compañía en el ámbito del Agroseguro, con un crecimiento del 15% de primas aportadas –por encima de la media del sector– mejorando la cuota de mercado en un 4% y alcanzando el 26% de las primas totales. Unas cifras que sitúan al Grupo como primer accionista de Agroseguro, por primera vez en los casi 45 años de pertenencia al pool.

Durante el 2021, se posicionó líder en 12 de las 40 líneas (que concentran más de un tercio de las primas totales) y se mantuvo en el top tres en prácticamente todas. Además, en el transcurso del año se dio un importante impulso de la Red Propia de Agentes Agrarios, aumentando la capilaridad en el territorio con el nombramiento de 31 nuevos

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

agentes, hasta alcanzar 151 y 5,8 millones de euros en primas.

Por líneas de negocio, Agrocaser, relacionada con el mundo rural y actividades agropecuarias, continuó con una buena evolución y diversificación de productos, logrando alcanzar unos óptimos resultados a pesar de los eventos climatológicos. En este aspecto, es importante destacar estos logros en un año marcado por una alta incidencia de eventos extraordinarios como Filomena, la Dana, la lluvia persistente o las heladas producidas en primavera.



## PRESTACIONES

En el transcurso del ejercicio se abrieron un total de 841.248 prestaciones –un 7,6% más que el año anterior– siendo el producto de Hogar el de mayor volumen con 591.788 expedientes abiertos entre los que se encuentran los daños climatológicos derivados de Filomena, que supusieron 12.867 prestaciones tramitadas. Autos aumentó un 20,1% respecto al año anterior, siendo el segundo producto con más volumen de prestaciones abiertas –atendiendo a 37.309 vehículos– y creció 6,4 puntos porcentuales más en NPS a la finalización del expediente. El resto de productos sumaron 138.184 expedientes.

La lucha contra el Fraude generó un ahorro de 14,2 millones de euros, seguido del ahorro en Recobros que alcanzó los 11,7 millones de euros y supuso un ahorro de un 11,4% más respecto a 2020 gracias entre otras medidas a la apuesta por la digitalización. Por otro lado, las empresas reparadoras de Caser atendieron 573.508 encargos, de los cuales 81.467 servicios fueron realizados por Gremios Propios. Además, 41.216 han sido reparados por la nueva red de Manitas. Con respecto a

Autos, los talleres colaboradores del Grupo atendieron 37.309 servicios.

## CASERVET

Caservet, la incipiente red de clínicas veterinarias cerró el año con una facturación superior a los 525.000 euros, lo que supuso un 25% más respecto a 2020. Este aumento del volumen negocio en los seguros de mascotas vino impulsado por los planes de salud basados en la medicina preventiva con coberturas de reembolso de gastos y Responsabilidad Civil.

Paralelamente, se lanzó un nuevo producto adaptado a la distribución de la clínica que supuso la venta de más de 250 pólizas de seguro, y una penetración del 13% sobre el total de clientes de la aseguradora en el negocio veterinario.

La compañía espera abordar la expansión de nuevas clínicas veterinarias en 2022.



## DE LA NIEVE DE FILOMENA A LA LAVA DE CUMBRE VIEJA

Filomena fue el primer pulso a la capacidad de las aseguradoras para atender en un breve período de tiempo una gran cantidad de incidencias derivadas de los daños climatológicos

surgidos. Caser estuvo a la altura de las circunstancias atendiendo 12.867 prestaciones, por un coste cercano a los 20 millones de euros, focalizadas en resolver incidencias provocadas por la acumulación de nieve, cortes de suministro eléctrico o congelación de tuberías. A Filomena le siguieron tres tempestades ciclónicas atípicas (TCA) más en el mes de enero –Gaetan, Hortense e Ignacio– en las que la aseguradora acompañó y puso a disposición de sus asegurados todo su potencial para resolver con total garantía los incidentes ocurridos.

De la misma forma, la activación del volcán de La Palma y sus consecuencias fue otro de los momentos clave del pasado ejercicio, donde la compañía dio soporte a los más de 1.000 clientes residentes en la isla, mediante la geolocalización de los riesgos y seguimiento de las diferentes coladas. Una rápida actuación que permitió identificar a los asegurados que pudieran estar afectados y ayudarles en la declaración de los daños al Consorcio de Compensación de Seguros.

# 11.

## Marketing y Clientes

2021 ha sido un año de transición donde se han producido cambios en los patrones de consumo, así como un aumento en la confianza de los consumidores. La cultura Customer Centric de Caser permite abordar con optimismo los nuevos retos que exige el escenario resultante tras la pandemia, por lo que la compañía ha ido trabajando para aumentar la vinculación del cliente, bajo la responsabilidad de incorporar su visión y la del marketing en todos los productos de la cartera.

### CLIENTES

Durante el pasado ejercicio se presentaron diversos productos e iniciativas y se pusieron en marcha procesos digitales focalizados en aumentar la vinculación del cliente. En conjunto, todos los nuevos productos creados bajo esta metodología aportaron en 2021 más de 35,3 millones en primas, un 28% por encima de lo previsto en el Plan Estratégico, gracias al aumento de un 60% en las nuevas contrataciones. Además, el margen acumulado aumentó un 27% más, hasta alcanzar los 10,2 millones de euros.

Entre las iniciativas más importantes tuvieron especial relevancia la implantación de la nueva plataforma médica digitalizada Doctorfy, que incluye telemedicina y acceso a especialistas médicos y Autohelp, una solución de Inteligencia Artificial que se instala en el móvil del conductor, facilitando la geolocalización en caso de accidente. Además, el primer año de desarrollo de Voicebot se materializó con la atención de más de 15.000 siniestros que se sumaron a las más de 40.000 incidencias recogidas a través del Área de Clientes.





Con el objetivo de proporcionar la solución más adecuada y potenciar la vinculación de los clientes, en especial en los programas Platino y Oro, se trabajó en una nueva metodología que incluyó el uso de todas las herramientas disponibles para incrementar la capacidad de acción de los diferentes negocios, destacando la adopción de Next Best Action como palanca principal en el asesoramiento comercial del mediador. Una mejora de la venta cruzada y la prima media que aumentó el volumen de negocio un 2,3% con respecto a 2020 en el segmento de clientes preferentes.

A lo largo de 2021, el 43% de los clientes de Caser se relacionó con la compañía utilizando

al menos un canal digital, gracias al trabajo en la digitalización y la mejora de la usabilidad de los canales de contacto digital. En cuanto a la atención telefónica, aumentó 4,8 puntos porcentuales su NPS, que obtuvo en cifras globales un crecimiento de 22,7%.

Estos esfuerzos por incorporar la visión y necesidades actuales de los clientes se vieron reflejados en nuevos reconocimientos, entre los que destaca el accésit de los Premios Azul al proyecto más innovador del año que obtuvo Caser Hogar Amayores por ofrecer una misma solución aseguradora válida para dos generaciones.

## MARKETING DE CAMPAÑAS

Caser Marketing Directo creció un 21% hasta alcanzar los 22,5 millones de euros, lo que se tradujo en la venta de 49.900 pólizas. Diversificar en productos permitió una distribución del 42% en robo y protección de tarjetas, 31% en accidentes y 21% en decesos. Cabe destacar la primera colaboración entre Caser Marketing Directo y Helvetia, que permitió lanzar la primera campaña de Telemarketing con un importante éxito y un futuro prometedor.

Por su parte, el área de Campañas continuó centrada en el diseño, coordinación, implantación y ejecución de acciones comerciales de venta cruzada. Su favorable evolución arrojó un crecimiento del 6% en pólizas y del 24% en primas, estructurada principalmente sobre un plan de comunicación basado en el lanzamiento de productos innovadores y ofertas personalizadas.

Gestión Proactiva, el contact center de venta y asesoramiento comercial, cerró el año como soporte offline del canal digital de 5,2 millones de euros en primas y 8,7 millones en pensiones.



## PRODUCTOS INNOVADORES PARA UN NUEVO CICLO

Caser lanzó al mercado nuevos servicios innovadores como Doctorfy y Autohelp, fruto de un proceso de investigación y análisis con eficacia contrastada, en colaboración con las diferentes áreas técnicas y de negocio, enfocada siempre desde la visión del cliente. La innovación en los productos como valor inherente a la marca se ha visto reforzado durante este ejercicio gracias a la llegada de nuevos reconocimientos, como es el accésit de los premios Azul al proyecto más innovador del año.



## OMNICANALIDAD

Desde la Dirección de Omnicanalidad se continuó desarrollando el impulso para la generación de negocio online, en las distintas redes de distribución de Caser, incrementándose casi un 20% en pólizas y primas, hasta alcanzar los cinco millones de euros en primas de nueva producción en el transcurso del año.

La suma de las diferentes estrategias digitales ha sido clave en la apuesta por la digitalización y omnicanalidad comercial, superando las 1.000 páginas vistas en la web corporativa. Además, se reforzó la oferta con la incorporación de nuevos procesos de tarificación y contratación

digital para los seguros de mascotas, inquilinos, seguros de hogar para segundas residencias y seguros para vehículos de movilidad personal, y se inició un proceso para lograr la omnicanalidad operativa para los clientes en el ramo de Salud, un importante hito que implicó un proyecto transversal a toda la compañía, con la finalidad de convertirlo en un aliado para los mediadores exclusivos del Grupo.

De cara a 2022 está previsto activar la atención por videollamada para los usuarios de la web corporativa y de algunas de las webs de los agentes exclusivos de la aseguradora, con el objetivo de seguir trabajando la excelencia en la distribución.



**AGUSTÍN MATEY**  
DIRECTOR DE CLIENTES,  
PRODUCTOS Y DIGITALIZACIÓN  
DE CASER

¿Cuáles son los proyectos más relevantes que habéis abordado el pasado año? Hemos tenido que hacer un doble esfuerzo por crear nuevos productos y servicios que se adapten a las tendencias y nuevas demandas, de los españoles, como han sido Doctorfy o Autohelp. Como resultado, hemos logrado más reconocimientos, entre los que destaca el accésit de los premios Azul por Caser Hogar Amayores, al proyecto más innovador del año por su capacidad de ofrecer solución a dos generaciones.

¿Qué peso ten primas tiene la comercialización de productos innovadores?

En conjunto, todos los nuevos productos creados con esta metodología han aportado en 2021 más de 35,3 millones en primas, un 28% por encima de lo previsto en el Plan Estratégico, gracias al aumento de un 60% en las nuevas contrataciones. Asimismo, el margen acumulado ha aumentado un 27% respecto a 2020, hasta alcanzar los 10,2 millones de euros.

¿Qué papel tiene la digitalización en la atención al cliente?

Concretamos esa apuesta reforzando nuestra oferta con la incorporación de nuevos procesos de tarificación y contratación digital. Es una prioridad, dada la velocidad a la que se produce la disrupción y el ritmo al que evoluciona la experiencia de usuario en general, principalmente tras el periodo que hemos vivido en los dos últimos años, y nos ha permitido una mejora operativa en diferentes ramos del negocio y facilitar la labor de los mediadores.

# 12.

## Finanzas y Tecnología



Tras un ejercicio 2020 en el que el sector se vio afectado por la crisis económica y sanitaria derivada del covid-19, que provocó un fuerte decrecimiento en el volumen de negocio total, 2021 ha estado caracterizado por un proceso de recuperación, consecuencia de la reactivación de la actividad económica apoyada fundamentalmente por el avance en las campañas de vacunación. En este escenario, el Sector experimentó un crecimiento destacado en el segmento de Vida (7,9%) que se recupera de la fuerte caída del año anterior, impulsado por el fuerte crecimiento de Vida Ahorro (9,1%). Por otro lado, el segmento de negocio de No vida creció un 3,3%, destacando Salud (+4,9%), Multirriesgos (4,7%) y Resto No Vida (+5,6%), que compensan la caída del 0,9% de autos. El ahorro gestionado de productos de seguro también aumentó ligeramente (0,8%) y las provisiones de Vida se situaron en 195.721 millones de euros.

En Caser la recuperación se ha hecho palpable, demostrando su buena salud financiera y alcanzando una cifra de ingresos por encima de los 2.000 millones de euros, creciendo un 6,4% con respecto al año anterior y consiguiendo un volumen de primas a cierre

de año de 1.487 millones de euros, un 4% por encima de las obtenidas en 2020. Este incremento ha sido impulsado por el excelente comportamiento de las primas de riesgo, que alcanzan un volumen de 1.193 millones de euros, creciendo un 5,2% con respecto a 2020, y situándose 1,9 puntos por encima del sector. La fuerte actividad comercial en las redes de mediadores tradicionales, así como al buen comportamiento de los bancos comercializadores explican este crecimiento. Cabe destacar también la aportación de Becser y Finançera, dos compañías andorranas con las que recientemente se han firmado acuerdos de colaboración.

**En 2021, el Grupo Caser alcanzó una cifra de ingresos por encima de los 2.000 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 6,4% con respecto al año anterior**



**ANTONIO GARCÍA**  
DIRECTOR DE FINANZAS Y  
TECNOLOGÍA

Aunque no ha sido un año fácil para nadie, desde Caser hemos trabajado muy activamente para estar a la altura de las circunstancias, de hecho aprobamos un nuevo Plan Estratégico que realiza una decidida apuesta por la innovación y la digitalización como las vías adecuadas para seguir creciendo y mejorando nuestra eficiencia.

¿Qué deparará 2022 para el área de Finanzas y Tecnología?

Vamos a seguir muy enfocados en afrontar los nuevos retos que plantea un nuevo periodo estratégico, lo haremos estudiando al mercado y a nuestros clientes para poder tener la capacidad de desarrollar nuevos productos y servicios que se adapten plenamente a esas demandas que están surgiendo. Nuestro objetivo sigue siendo ofrecer una oferta única e innovadora dentro del sector, a la vez que mantenemos la calidad en la atención a nuestros clientes.

¿Qué destacaría de este 2021?

La capacidad de adaptación del Grupo Caser a un tiempo inédito. Hemos sabido ofrecer una respuesta a las nuevas exigencias de nuestros clientes y a los diferentes escenarios sanitarios, económicos y sociales en cada momento.

**La hoja de ruta que marca el nuevo Plan Estratégico 21-25 apuesta por posicionar al cliente en el centro de la organización**

Por otro lado, Vida creció ligeramente, hasta alcanzar los 379 millones de euros, superando los objetivos establecidos en todos los negocios relevantes. Positiva es también la evolución del negocio no asegurador, que creció en facturación por encima de los dos dígitos (18,7%), impulsado principalmente por Hospitales, que ha podido reactivar actividades y ha incorporado un nuevo centro, adicionalmente Tercera Edad, aumentó su ratio de ocupación de forma considerable.

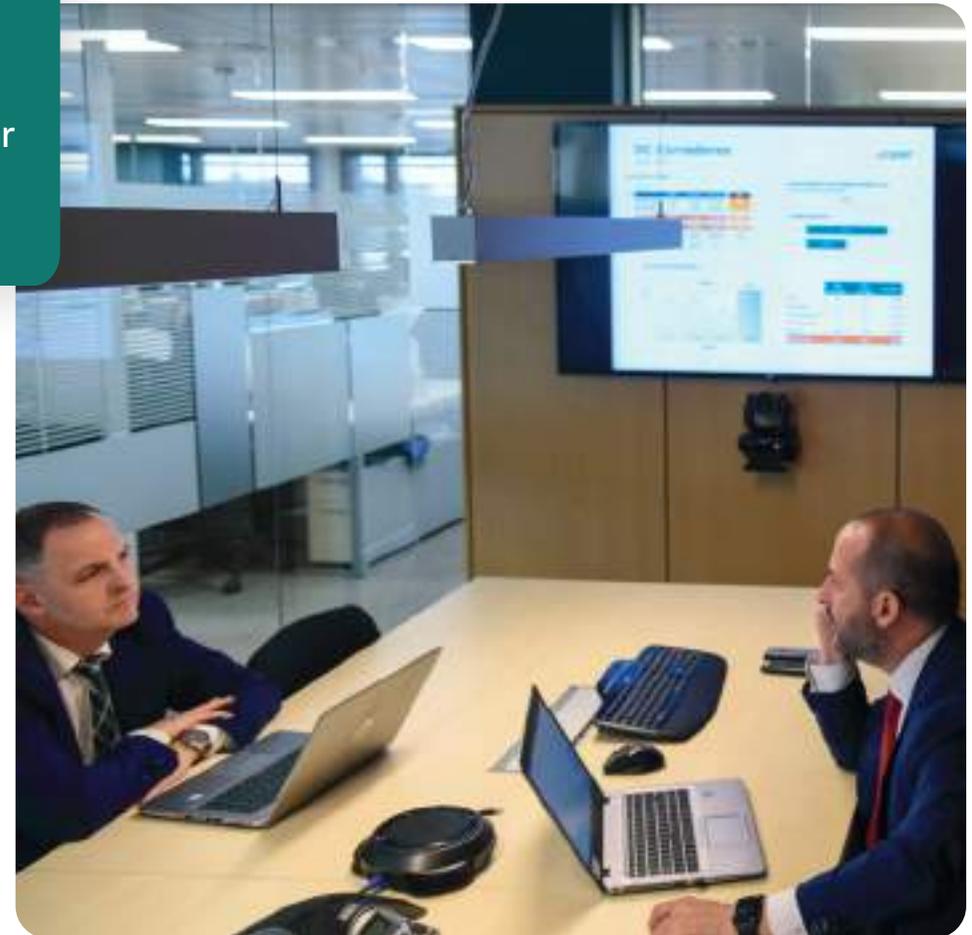
El resultado antes de impuestos del Grupo mejora significativamente respecto al año anterior alcanzando los 85,4 millones de euros, destacando la positiva evolución de Empresas, Particulares Multirriesgo, y Vida. También, hay que acentuar la aportación de Servicios, que alcanza los 15,6 millones de euros, mejorando notablemente respecto a 2020.

Durante el pasado ejercicio, se aprobó el nuevo Plan Estratégico 21-25, alineado con el del Grupo Helvetia, tras la adquisición de casi el 70% del Grupo Caser que convierte a la compañía suiza en el accionista mayoritario.

La nueva hoja de ruta está marcada por el posicionamiento del cliente en el centro de la

organización, el crecimiento rentable, una oferta adecuada de productos y servicios y la exploración de nuevos modelos de negocio. Uno de los hechos más relevantes del pasado ejercicio, por la complejidad y necesidad de involucración de las diferentes áreas del Grupo, ha sido la transformación de los actuales procesos contables, técnicos y de controlling, ajustándose a las directrices de Helvetia, resaltando la adaptación a la normativa contable IFRS.

Las áreas de Contabilidad, IT y Control de Gestión, así como las técnicas, son las más afectadas por estos cambios metodológicos y de procesos



## CONTROL DE GESTIÓN

Ha tenido un papel destacado en la elaboración del nuevo Plan Estratégico de la compañía, encargándose de la elaboración del plan financiero, adaptado a la granularidad y estructura del Grupo Helvetia, así como a la coordinación de todas las áreas del Grupo, en la definición y priorización de las diferentes iniciativas, proyectos y acciones y su seguimiento, mediante el control en el cumplimiento de los indicadores clave de desempeño.

## REASEGURO

En 2021 se siguió trabajando para adecuar las estructuras a las necesidades de capacidad para el desarrollo del negocio por las diferentes áreas técnicas de Vida y de No Vida. Para ello, se puso un doble foco en minimizar el riesgo de contraparte asociado, mediante la valoración de la fortaleza financiera y para la diversificación del panel de reaseguro.

Del mismo modo, con el apoyo de los reaseguradores, se ha trabajado para buscar soluciones a los riesgos emergentes, derivados de los nuevos retos que presenta la sociedad, como son el cambio climático, la ciberdelincuencia, el covid persistente o la gestión del dato, entre otros. Por otro lado, cabe mención a su gran apoyo técnico, que permite desarrollar el negocio y ofrecer a los clientes las mejores respuestas a sus problemas y, en línea con las funciones propias de reaseguradoras, se trabajó para continuar aportando soluciones a otras compañías aseguradoras, dotándolas de capacidad y solvencia ante un entorno altamente cambiante.

## DIRECCIÓN TÉCNICA VIDA

Se desarrolló un nuevo producto Vida Riesgo Particulares, importante pilar de la oferta de Caser para esta modalidad de seguros, marcado por un enfoque personalizado para cada tipología de cliente y teniendo en cuenta sus hábitos saludables. Así se desliga la comercialización de seguros de vida a la pura competencia por precios y se apuesta por una oferta novedosa y personalizada, siguiendo las pautas de innovación y orientación al cliente de la compañía.

El conocido escenario de bajos tipos de interés ha motivado la ampliación del catálogo de productos Unit Linked con una oferta más amplia de carteras de inversión, lo que está permitiendo satisfacer las necesidades de cada cliente en función de su apetito al riesgo.

En lo referente a seguros para empresas, el aseguramiento de rentas de corta duración, para cubrir prestaciones relacionadas con los expedientes de regulación de empleo, ha supuesto la parte más significativa de la nueva suscripción de 2021. Se ha observado una tendencia al alza en la demanda de seguros para empresas bajo la modalidad de Unit Linked Colectivos.



## INTEGRACIÓN DEL GRUPO HELVETIA

A lo largo del ejercicio 2021 se completó la integración del Grupo Caser en Helvetia, a través de un proceso de adaptación de las diferentes áreas de la compañía, manteniendo al cliente como el centro de la toma de decisiones y la apuesta por la digitalización de los diferentes procesos. Cabe destacar el impulso en el volumen de negocio del grupo multinacional suizo gracias a contribución de Caser.

## ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

En referencia a la elaboración del Plan Estratégico 21-25 se lograron grandes mejoras a través de la aplicación de metodologías Lean y Robotización de procesos, con más de 800 jornadas de trabajo ahorradas, además de la mejora de tiempos de respuesta, calidad y eliminación de errores.

La digitalización de los procesos ha permitido eliminar más de 300.000 cartas postales, convirtiéndolas en documentos electrónicos accesibles a través del Área Cliente. En lo relativo a los proyectos, se ha mantenido Agile como la metodología preferida con entregas iterativas e incrementales, aplicándose en el 14% de los proyectos de Tecnología e incorporado otras unidades de negocio para el desarrollo de sus proyectos e iniciativas.

Adicionalmente, se llevó a cabo un seguimiento continuo de las consecuencias de la pandemia, analizando en todo momento la evolución de la misma en el contexto general de Europa, España y, en

particular, del Grupo Caser, realizando un profundo análisis desde el punto de vista sanitario, con especial vigilancia del impacto en los empleados y colaboradores, tomando las medidas sanitarias de prevención y contención pertinentes en cada momento, y de negocio.

## INVERSIONES

En cuanto a la evolución de la renta fija en 2021, los activos de esta tipología de la cartera del Grupo han estado compuestos mayoritariamente por deuda pública española. En línea con el año anterior, las nuevas inversiones están más enfocadas al ámbito de la renta fija privada, donde se vio un aumento considerable de las emisiones de pagarés, títulos corporativos y bonos verdes. De este modo, y siguiendo con la política de inversiones que tiene establecido el Grupo Caser, solo se adquirieron activos con calidad crediticia de grado de inversión, rechazando aquellos emisores que no tiene rating o que se consideran de alto riesgo. Aproximadamente, el 96% de la cartera se sitúa en grado de inversión.



## UNA RECUPERACIÓN ROBUSTA DEL SECTOR ASEGURADOR

2021 fue un año de recuperación para el sector Seguros, que ha presentado una constatada capacidad de resistencia al impacto de la pandemia. Los ingresos por primas de las empresas aseguradoras aumentaron un 5% el pasado ejercicio, hasta los 61.830 millones de euros, una cifra positiva que todavía no alcanza los niveles pre covid.

Aun así, el ahorro gestionado por las aseguradoras ha crecido hasta los 195.721 millones de euros, de los ingresos logrados el pasado año, 38.279 millones de euros correspondieron al ramo de No Vida y los 23.552 millones restantes al de Vida (ICEA), cuya facturación se ha mantenido en positivo.

Es importante recalcar que el sector asegurador sigue preservando unos altos niveles de solvencia, manteniendo sus cifras de actividad y de empleo, anticipándose a los nuevos retos surgidos en materia social y legislativa y demostrando su capacidad de adaptación a esta nueva realidad.

La renta variable representa una parte pequeña del balance del todo el Grupo, sin alcanzar el 5% a cierre de 2021. Se han incrementado ligeramente las inversiones en este tipo de activo, dadas las buenas perspectivas que presentaban las bolsas.

Respecto a otras inversiones, el Grupo continuó con sus programas de inversión en Private Equity e infraestructuras. El objetivo con este tipo de inversiones es diversificar la cartera global a través de activos con potencial de revalorización a largo plazo, alta rentabilidad por dividendo y *tires* atractivas.

## INMUEBLES

2021 ha sido un año positivo para el mercado inmobiliario, a pesar de la incertidumbre generada por el coronavirus. Arrendamiento Gestión, la sociedad de arrendamiento de viviendas del Grupo Caser, ha recuperado su actividad hasta niveles previos a la pandemia, cerrando 2021 con 111 viviendas, 99 de ellas alquiladas. Cabe mencionar que, a lo largo del año, comenzó la reforma integral del edificio de la calle Velázquez 94.

## SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Grupo Caser continuó en 2021 incorporando herramientas tecnológicas para contribuir a la eficiente transformación digital del sistema asegurador y de las empresas de servicios del Grupo y poniendo en marcha proyectos tecnológicos para mejorar los procesos de negocio internos y de relación con terceros, persiguiendo la eficiencia y buscando incluir un marcado carácter de transparencia hacia los clientes y mediadores.

Para centrarse en el cliente, el Grupo Caser ha culminado un importante proceso de transformación de las herramientas de atención, dotando de capacidades a nuestras plataformas de servicio para poder atender al cliente digital, implantando con éxito soluciones tecnológicas como Chat, Email o Whatsapp. Además de la ampliación de capacidades digitales, se ha incorporado la Inteligencia Artificial en los procesos de atención con bots inteligentes.

Por otro lado, se ha mejorado el proceso de firma digital para todos los productos

haciéndolo mucho más sencillo rápido y adaptado al móvil. Esto permite la firma de documentos con solo arrastrar un botón, la reducción de la huella ambiental al eliminar el papel del proceso y una mayor autonomía para gestionar las citas y la posibilidad del reembolso de su indemnización. Igualmente, se está trabajando en la automatización con integraciones de chat y voz, incorporando en los procesos online de pagos la normativa europea de Cobro con Tarjeta de Crédito PCI DSS.

En relación con las compañías de Servicios, cabe destacar la adopción de importantes mejoras. En la compañía de Hospitales, se incorporó al grupo la Clínica Marazuela de Talavera de la Reina, en la que se está desarrollando un plan de modernización tecnológica del edificio y revisión de infraestructuras, incluyendo mejoras operativas en el software de gestión. En Caser Residencial ha continuado la adecuación de infraestructuras informáticas y asistenciales en los centros, implantando nuevo equipamiento informático de red y nuevos sistemas de gestión asistenciales. Asimismo, se ha creado la nueva web [www.caseresidencial.es](http://www.caseresidencial.es), utilizando las



## LA DIGITALIZACIÓN, HERRAMIENTA CLAVE PARA ADAPTARSE AL COVID-19

Durante 2021 se ejecutó una inversión significativa en las tecnologías del ámbito de la Salud y asistencia a las personas, integrando servicios que cubren el ámbito hospitalario y asistencial, a través de diferentes APP's, con servicios 24 horas, gamificación, seguimiento de la actividad, consultas médicas por videollamada y un conjunto de herramientas que facilitan el acceso de los clientes a los medios de Caser y las compañías de servicios sanitarios. Además, pensando en los clientes que quieren acceder a Caser de forma omnicanal, se ha implantado un nuevo sistema que permite un seguimiento personalizado de la interacción con un cliente potencial y su evolución hasta la contratación digital.



últimas tecnologías en gestión de usuarios y experiencia digital, con contenidos adecuados a cada centro.

En el caso de Caser Servicios de Salud, una vez puesto en marcha el Centro Médico Caser, se ha trabajado en la consolidación y ampliación de funcionalidades en el software de gestión y las APP's que dan servicios online, video consultas, citas, historial médico, etc. En Acierta Asistencia, se han incorporado nuevos medios y procesos de cobro digitalizados y omnicanal, automatizando

las comunicaciones y citas con clientes, priorizando las operativas para los clientes Platino. Para la mejora de procesos internos, se ha incluido la utilización de tecnologías de robotización de procesos, permitiendo ser más ágiles al servicio a los clientes y obtener una mayor calidad en la gestión de los datos.

Respecto a las clínicas veterinarias, se han diseñado y detallado los estándares tecnológicos a implantar en cada uno de los centros que gradualmente se incorporarán a la red.



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

¿Cómo se ha desarrollado el área de Sistemas de Información en 2021?

En los últimos años se ha ido acelerando, cada vez más, la necesidad de digitalizar los procesos de la compañía. En 2021 logramos superar nuestro objetivo en el área, por el que hemos ejecutado 130 proyectos de muy diversa índole: desde la mejora o sustitución de los sistemas informáticos actuales a proyectos innovadores que integran tecnologías de última generación.

¿Cuáles serán las principales líneas de actuación para 2022?

Seguiremos muy enfocados en maximizar el impacto de los proyectos que estamos llevando a cabo actualmente y que dan soporte a todas las unidades de negocio del Grupo Caser, mejorando la experiencia de usuario de nuestros clientes, mediadores y empleados, agilizando procesos y reduciendo el *time to market*.

# 13.

## Dirección de Control y Gestión de Riesgos



### En 2021, la entidad continuó con el proceso de revisión de las Políticas del Sistema de Gobierno y las adaptaciones a directivas del Grupo Helvetia.

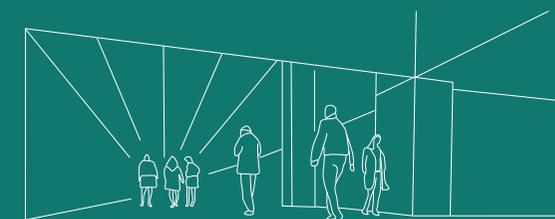
El sector asegurador tuvo que hacer frente en 2021 a los efectos de la pandemia, que provocaron, en algunos momentos del año, un freno en la recuperación económica, aunque los avances en el proceso de vacunación y las medidas políticas de apoyo a la economía permitieron un fortalecimiento de los indicadores de actividad y empleo a lo largo del pasado ejercicio.

Pese a todas estas circunstancias acontecidas durante el año, Caser logró unos resultados por encima de la media del sector, en términos de volumen de negocio y resultados, cumpliendo con los principales objetivos marcados. La compañía alcanzó un ratio de solvencia del 173%, superando así el objetivo señalado por el Consejo de Administración, lo que pone de manifiesto la capacidad de resistencia de la compañía al impacto del contexto macroeconómico, tanto de forma individual en cada una de las entidades, como en el consolidado, ya en el ámbito del

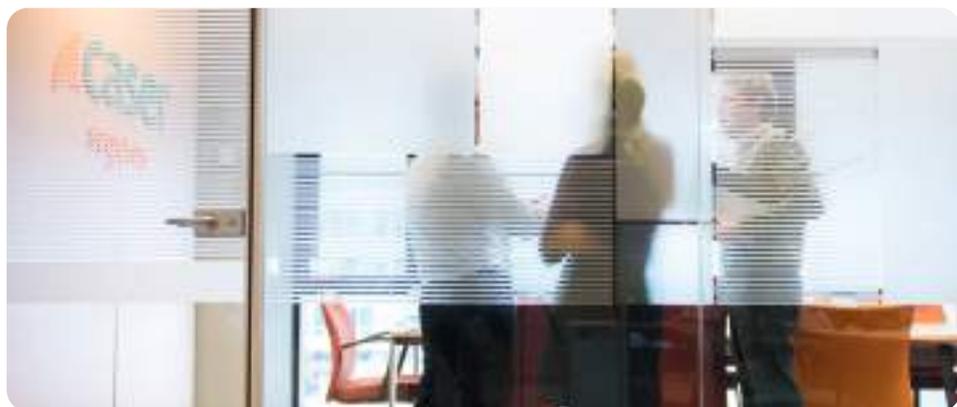


Grupo Helvetia. El ligero repunte de los tipos de interés, junto con otros aspectos positivos en la gestión de riesgos, permitió la liberación de fondos propios por encima de los correspondientes al capital de solvencia necesario.

El área de Control y Gestión de Riesgos continuó la adaptación de todas las políticas y procedimientos operativos para facilitar la gestión unificada de Grupo y el aprovechamiento de sinergias. En este



**La compañía creó un grupo de trabajo multidisciplinar para analizar las nuevas implicaciones y colaborar en la implantación de las políticas ESG**



sentido, el proceso de revisión anual de las Políticas del Sistema de Gobierno estuvo protagonizada por la continuación de las adaptaciones a las directivas del Grupo Helvetia, entre ellas la incorporación de una nueva política de riesgos adicional, la Política de CRP (Perfil de Riesgo integral - Comprehensive Risk Profil).

La función de Cumplimiento Normativo aprobó, a través del Órgano de Control Interno (OCI-PBC), diversas actualizaciones del manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo del Grupo Caser, así como del Anexo al mismo que supone el Manual específico de la Agencia de Valores, con el fin de mantenerlos adaptados a la Normativa aplicable, una vez transpuesta la Quinta Directiva de Prevención del Blanqueo y de recoger la situación actualizada de los procedimientos del Sistema. En la ejecución de su función como Sistema de Prevención del Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo del



## ACTUALIDAD NORMATIVA

El sector asegurador se ha convertido en uno de los líderes en la transformación para alcanzar los estándares de sostenibilidad social, económica y ambiental, así como en la adaptación a la nueva normativa ESG, tras la entrada en vigor el 10 de marzo de 2021 del Reglamento (UE) 2019/2088, que impuso una serie de obligaciones en materia de divulgación y transparencia a determinados participantes del sector financiero.

En este escenario y de forma resumida, el Reglamento de Divulgación introduce determinadas obligaciones

de transparencia que los participantes en los mercados financieros y los asesores financieros deberán cumplir respecto de la integración de los riesgos de sostenibilidad en sus procesos de toma de decisiones de inversión o de asesoramiento. Así, entre los primeros –los participantes en los mercados financieros– se encuentran las empresas de seguros que ofrezcan productos de inversión basados en seguros (PIBS), mientras que el concepto de asesores financieros abarca a todo intermediario de seguros (i. e., todo mediador de seguros) y a toda empresa de seguros que ofrezca asesoramiento en materia de seguros con respecto a tales productos de inversión.

Con la finalidad de desarrollar su implantación, desde Caser se dispuso un grupo de trabajo multidisciplinar para evaluar las posibles amenazas para la compañía en esta materia. Asimismo, Caser seguirá colaborando con el regulador en los trabajos de revisión de la actual directiva Solvencia II, de cara a mejorar algunos aspectos considerados importantes.



Grupo Caser, no se detectó ninguna operación o cliente relacionado con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo durante el transcurso del año.

En lo referente a la Función Actuarial, cabe destacar la finalización del proyecto de revisión del “Gobierno del dato” para el universo de provisiones técnicas, impulsado con el objetivo de optimizar la calidad de las provisiones técnicas y la identificación estructurada y gestión de los datos precisos para su determinación. Asimismo, en adaptación a la Directiva de Grupo se ha

iniciado la extensión de las funciones de validación, coordinación y opinión sobre el resto de cálculos actuariales requeridos a nivel de Grupo, para definir los análisis de plausibilidad sobre las magnitudes actuariales (en el caso de Vida) requeridos en dicha directiva.



**ANTONIO LÓPEZ**  
DIRECTOR DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

mejora para la agilización de los procesos y reporting para desarrollar toda la información regulatoria.

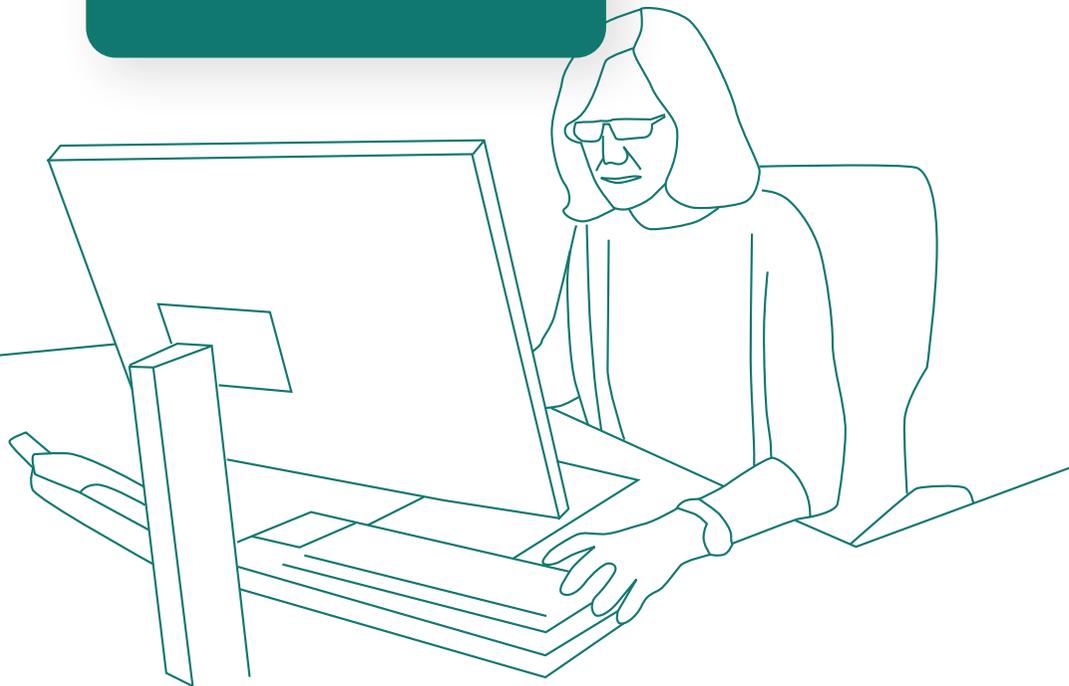
¿Cómo se ha aplicado Política de CRP (Perfil de Riesgo integral) tras la adaptación a las directrices de Helvetia? No supuso ningún inconveniente, puesto que su contenido no es nuevo. Ya con anterioridad se realizaba periódicamente una evaluación de los riesgos al más alto nivel en la compañía, con la participación de la alta dirección, por lo que solo requirió de una adaptación metodológica para alinearse con los procesos del Grupo Helvetia. Así, se analizan las medidas de gestión de riesgos y se definen las acciones a llevar a cabo –si fuera necesario– dentro del marco de la estrategia de riesgo y los límites de tolerancia al riesgo.

¿Qué balance hace de Solvencia II? Sin duda, el balance es positivo en aras de la mejora en transparencia. Solvencia II requiere un continuo ejercicio de actualización que estamos llevando a la práctica desde 2019. Hablando de cifras, la implantación de modificaciones de Solvencia II por parte de EIOPIA no ha supuesto un impacto relevante en la compañía, aunque sí ha requerido un trabajo de adaptación y

Como fruto de la última revisión anual determinamos que, entre las mayores amenazas para la compañía, se encontraban temas relacionados con el cambio climático, las inversiones ESG, la evolución de los tipos de interés o los ciberataques. Todos ellos fueron analizados, valorando la existencia de controles adecuados para su identificación, minoración y seguimiento, y definiendo acciones de mejora en los casos donde procediese.

# 14.

## Personas



A lo largo de 2021, el Grupo Caser incorporó 346 nuevos profesionales, hasta alcanzar los 5.482, un crecimiento anual del 6,4% que pone de manifiesto los esfuerzos para desarrollar un modelo diversificado de negocio.

El Grupo Caser experimentó en 2021 un crecimiento del 6,4% en su plantilla, hasta alcanzar los casi 5.500 empleados. La actividad de Seguros concentra 1.681 profesionales, con una presencia mayoritaria de mujeres –un 52,6% del total–. La antigüedad media de los trabajadores de este segmento se sitúa en 15,6 años en la compañía, el 99% cuenta con un contrato fijo y el 5% trabaja con jornada reducida o a tiempo parcial.

### EL MEJOR TALENTO, EL VALOR DIFERENCIAL DE CASER

Conscientes de la ventaja competitiva que supone, Caser ha puesto el foco en la capacitación de los equipos que conforman la aseguradora, alcanzado unas cifras récord de más de 45.000 horas formativas, lo que supone una media de 27,9 horas por empleado.

Para alcanzar este objetivo, la entidad trabaja en planes formativos cada vez más adaptados y personalizados, en función del área y de las necesidades de cada empleado, con el objetivo de desarrollar sus conocimientos, mediante metodologías de coaching y mentoring, sin olvidar los beneficios que la tecnología ofrece con acciones combinadas en formato presencial y online. Además, la compañía siguió impulsando su programa de formación en inglés con clases presenciales y en remoto para más de un centenar de alumnos.

La continuidad de la sexta edición del Programa de Jóvenes Talentos, supuso otro hito clave para el impulso de la gestión del talento dentro de la entidad. Un ambicioso plan que superó las 300 horas formativas y en el que ya han participado, desde sus inicios, más de 150 personas.

En paralelo, se completó la tercera edición del Programa Formativo de Desarrollo Profesional y Liderazgo Femenino, -que cuenta ya tres ediciones- y por el que han pasado más de 55 personas, completado con un programa de Mentoring liderado por Directivos del Grupo.

Por último continuaron desarrollándose los programas de directivos de la Compañía con la prestigiosa escuela de negocios IESE.

Caser realiza una firme apuesta por fomentar el empleo de calidad, el desarrollo de las capacidades de toda su plantilla y la atracción de talento joven, que se visibilizó con la presencia de la compañía en diferentes foros de empleo de reconocido prestigio, como los que organiza la Universidad Carlos III, CEU San Pablo o la Universidad Politécnica de Madrid, cuya participación permitió a la

entidad incorporar a jóvenes profesionales en busca de su primera oportunidad profesional. Paralelamente, se inició un ciclo de sesiones presenciales en Masters y Universidades para compartir con estudiantes de último curso la oferta de valor de Caser y ofrecer asesoramiento de utilidad para abordar su futuro laboral.

## PREVENCIÓN Y SALUD DEL EQUIPO

Dentro de las acciones de promoción de la salud entre los empleados, Caser siguió trabajando para minimizar el impacto de la Covid-19 en el equipo humano del Grupo, de la mano del Servicio de Prevención Mancomunado de Caser, encargado de gestionar el sistema de prevención de riesgos laborales de la entidad. Para ello se trabajó en una actualización informativa constante de los protocolos y pautas de actuación, así como en el Procedimiento de Reincorporación según las recomendaciones gubernamentales.



## TALENTO

Con el objetivo de convertirse en una de las empresas líderes en talento diverso en España, la compañía creó en 2017 Talenta, una iniciativa centrada en impulsar la participación plena y efectiva del talento femenino así como la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de decisión.

En abril se celebró el encuentro “Garbiñe: soñar en grande” en las oficinas de la compañía en Madrid, protagonizado por la tenista Garbiñe Muguruza, embajadora de Caser. El



encuentro acercó la inspiración y la motivación a los más jóvenes, a quienes animó con su ejemplo a perseguir sus sueños mediante el esfuerzo y el trabajo.

Adicionalmente Talenta ha impulsado durante 2021 la participación en programas formativos con las escuelas de negocios IESE y EOI, que han contribuido al desarrollo de las habilidades de gestión y capacidades directivas de un total de 70 mujeres dentro de la organización.

El Grupo siguió trabajando de forma muy activa dentro del Consejo Asesor de RedEWI, la iniciativa sectorial promovida por INESE, continuando en la formación de alianzas con otras empresas y sectores que haya suscrito su compromiso al talento femenino a través del Chárter de la Diversidad, de la Fundación Diversidad de España, del que Caser forma parte desde 2019.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Con el objetivo de facilitar la información acerca de todas las acciones del Grupo, se continuó con la publicación de la revista interna Avances –que alcanzó las 59 ediciones– permitiendo acercar a todos los integrantes de la compañía el conocimiento de las actividades y áreas del Grupo Caser. Además, Noticias Breves, una iniciativa creada en 2002, que ya ha alcanzado los 900 números y más de 2.500 noticias internas del Grupo, fue la herramienta de comunicación más valorada por los empleados.

Como novedad, en el pasado ejercicio se creó el programa de Conferencias y “Desayunos de trabajo” de la mano de los principales directivos de la aseguradora, con la finalidad de compartir los principales hitos del Plan Estratégico 20-25 así como los retos y objetivos de su ámbito propio de responsabilidad.

## COMPROMETIDOS CON UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El valor de la diversidad en todos sus ámbitos de actuación –generacional, cultural, funcional y de género, así como la integración de personas con capacidades diferentes– supuso, un año más, un importante impulso para la generación de ideas y perspectivas distintas e innovadoras, que se ven reflejadas en los avances de la Compañía.

El Grupo Caser, como firme defensor de la dignidad de la mujer y la igualdad de trato, lleva adherido desde 2015 a la Iniciativa “Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género”, lo que demuestra su implicación en la lucha contra la erradicación de la violencia contra la mujer. En esa línea, Caser también continuó trabajando en el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar, para así poder ofrecer a los empleados diferentes servicios y actividades que les ayuden a tener una vida más fácil, permitiéndoles disponer de un mayor y mejor distribución del tiempo libre.



**CARLOS GONZÁLEZ PISÓN**  
DIRECTOR DE RECURSOS  
HUMANOS DE CASER

podido continuar creciendo en tiempos adversos, también como empleador. Existe una firme apuesta por el empleo: de hecho, somos ya un equipo de 5.500 empleados. Más de 3.800 personas trabajan ya en las actividades de Servicios como tercera edad, sanidad o asistencia.

¿Es protagonista el papel de las personas en Caser?

Sí, el talento y las personas son fundamentales a la hora de alcanzar objetivos en la Compañía y así queda reflejado en la hoja de ruta que, ya en el marco de Helvetia, se desarrollará hasta 2025. Disponemos de un gran talento interno, por lo que insistiremos en el impulso tanto del liderazgo como la formación y habilidades de los equipos.

Durante 2021 hemos seguido esforzándonos por cuidar a nuestros profesionales y retenerlos, avanzando con un potente programa de formación continua y de desarrollo profesional, que les permita afrontar cualquier nuevo reto profesional dentro de la compañía.

¿Ha sido el empleo la gran apuesta de Caser en 2021?

Caser es ya un importante Grupo asegurador que ha demostrado, una vez más, su capacidad de adaptación y ha

# 15.

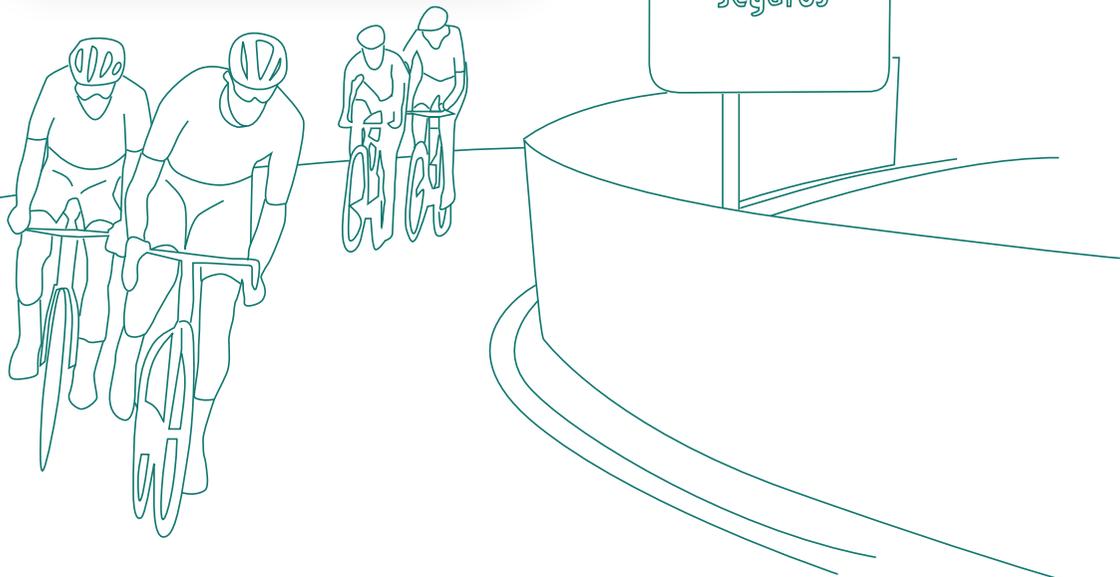
## La marca Caser

Desde Marketing Corporativo se continuó fortaleciendo la presencia de la marca Caser en todo el territorio nacional, mediante la activación de diferentes iniciativas unificadas a través de una estrategia de posicionamiento común enmarcada bajo el claim “trabajamos para hacerte la vida más fácil”.

### PUBLICIDAD

Entre las acciones llevadas a cabo, merece una mención especial la activación del patrocinio de Salvamento y Socorrismo en Playa bajo el lema “Por un verano seguro”, con el que la aseguradora estuvo presente en más de 500 playas de un centenar de municipios españoles instalando diferentes soportes –como torretas de salvamento y vigilancia o señalética y equipación de los socorristas– con el objetivo de poner en marcha una campaña informativa para prevenir las enfermedades de la piel producidas por la exposición solar.

En esta misma línea, la campaña “Trayecto Seguros” mantuvo su activación en las 34 principales estaciones del Metro de Madrid. Una apuesta que reforzó este nuevo formato publicitario –que creamos a raíz de la pandemia– y que facilitó la instalación de puntos de higiene de manos para los usuarios de transporte público de la capital.



A nivel publicitario, se desarrolló la nueva campaña del Grupo, protagonizada por Garbiñe Muguruza, con un spot multiformato, bajo el lema “Musical”, que se desarrolló

en diferentes canales de TV, Internet, prensa escrita y revistas, para reforzar el posicionamiento y compromiso del Grupo con sus clientes.



## CASER Y EL DEPORTE

El compromiso de Caser con el deporte en general, y con el ciclismo en particular, se reforzó en 2021 con el estreno de Caser como patrocinador de La Volta a Cataluña 2021, donde la entidad contó con presencia de marca a lo largo del recorrido, así como en distintos medios que cubren esta competición. Además, en una edición tan especial como lo es el centenario, Caser patrocinó el maillot que premia al mejor clasificado en las etapas de montaña.

Por tercer año consecutivo, Caser volvió a convertirse en patrocinador oficial de la legendaria carrera ciclista. De esta forma, la marca estuvo presente en distintos soportes a lo largo de las 21 etapas y los más de 3.417 kilómetros de recorrido. Como novedad del pasado ejercicio, se incorporó el logo de la aseguradora en las motos que acompañaban a los ciclistas, ampliando así la visibilidad del Grupo a lo largo de todo el recorrido. Además, se mantuvo el acuerdo con Joaquim “Purito” Rodríguez, exciclista profesional, con el fin de fortalecer el apoyo al deporte por parte de la compañía e incrementar la visibilidad de la marca.



Paralelamente, la vinculación con la tenista española Garbiñe Muguruza, como embajadora de Caser, se tradujo en la organización de distintas acciones enfocadas a incrementar la notoriedad de marca. Junto a las campañas de publicidad, Muguruza protagonizó otros eventos con el objetivo de

inspirar y motivar a los más jóvenes, entre los que destaca el realizado por Talenta en el Auditorio de Caser.



**MARÍA FIGAREDO**  
DIRECTORA DE MARKETING CORPORATIVO

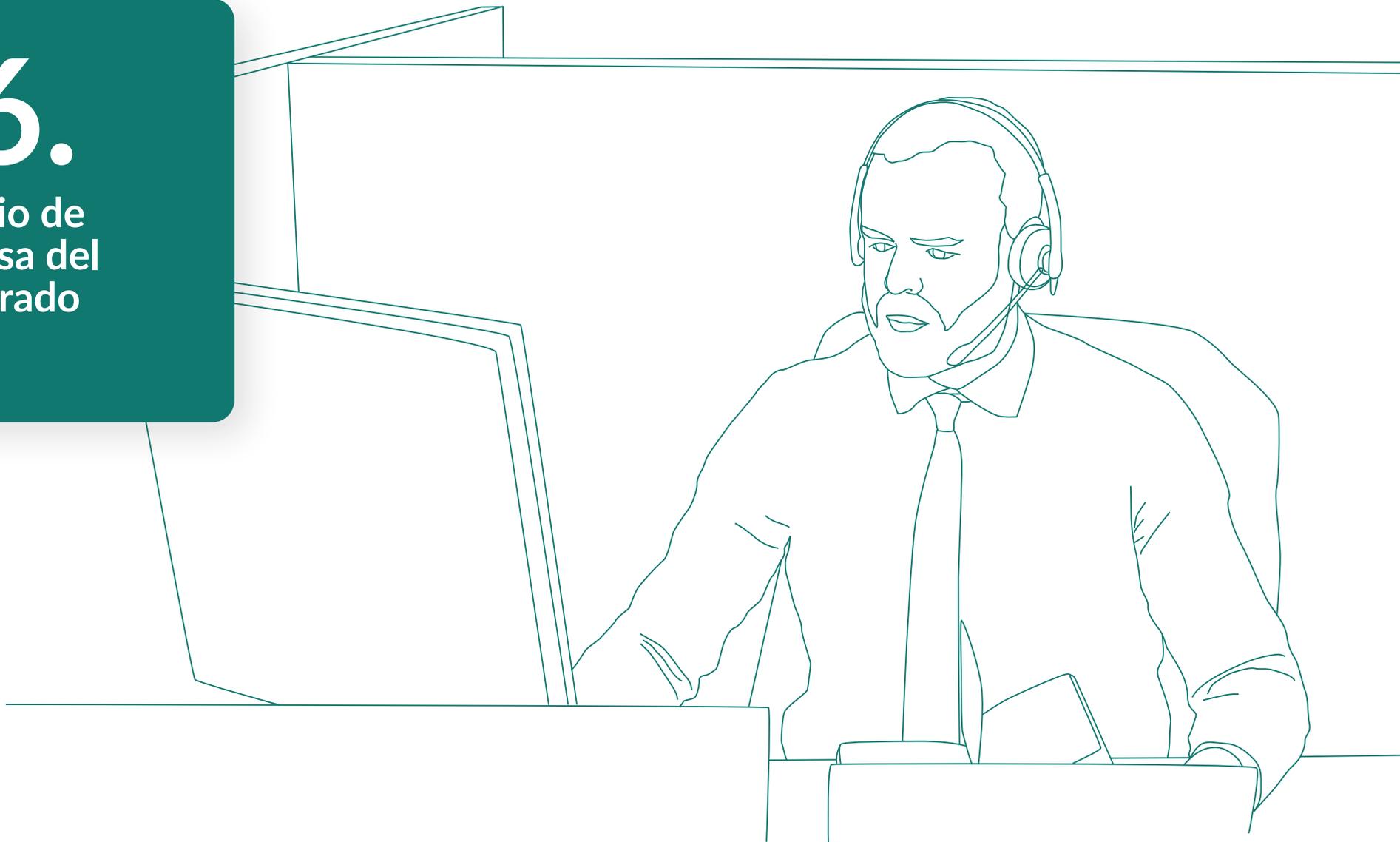
nosotros. Las cualidades que representa la propia Garbiñe Muguruza o competiciones de tanto nivel como La Vuelta Ciclista a España o La Volta Cataluña, nos posicionan y ayudan a reflejar los valores por los que se rige Caser: sencillez, capacidad de superación y responsabilidad. Nuestro propósito de marca va más allá de una promesa de campaña, es un compromiso con los clientes, con la sociedad y con las personas en general. El deporte es un medio idóneo para seguir reforzando la marca Caser y todo lo que representa.

¿Cuáles considera que han sido las claves para hacer de Caser una marca consolidada dentro del territorio español? La innovación y la capacidad de adaptación forman parte del ADN de la compañía y han sido clave para construir unos pilares sólidos. Desde Marketing Corporativo hemos dado visibilidad a estos rasgos tan característicos y únicos de la marca, buscando siempre la manera singular, relevante y notoria de comunicarlo.

¿Qué supone para Caser la vinculación al mundo de deporte?  
Alinearnos con los valores que proyecta el deporte y los profesionales que lo integran es muy importante para

# 16.

## Servicio de Defensa del Asegurado



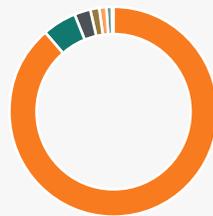
## RECLAMACIONES PRESENTADAS

La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 6.256, el 88,6% del total, se corresponden con reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre las diferentes vías de entrada de las reclamaciones, la más utilizada ha sido el correo electrónico (en el 77,3% de los casos), seguido de la web (con un 15,4%), relegando al tercer puesto al correo postal (con un 3,5%, que tradicionalmente era el segundo más utilizado). En la distribución de las reclamaciones por tipo de seguro, Multirriesgos concentra un 65,0% de los expedientes.

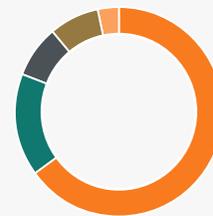
Una vez registradas las reclamaciones en el Servicio de Defensa del Asegurado, estas se distribuyen en tres "Procesos" (Prestaciones, Suscripción y Administración), y cada uno de ellos se subdivide en diversos "Motivos" identificados al efecto.

### PROCEDENCIA



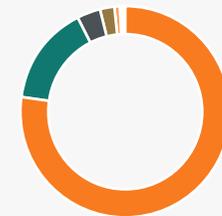
- Asegurados 88,6%
- OMIC Y CCAA 5,3%
- Asoc. Consumidores 2,6%
- Abogados 1,4%
- Perjudicados y otros 1,1%
- DGS 0,8%
- Mediadores 0,1%

### RAMOS



- Multirriesgos 65,0%
- Otros ramos 16,0%
- Automóviles 7,9%
- Salud 7,7%
- Vida 3,3%

### MEDIOS UTILIZADOS



- Correo electrónico 77,3%
- Web Caser 15,4%
- Correo ordinario 3,5%
- Envío telemático 2,2%
- En mano 0,9%
- Correo certificado 0,4%
- Buofax 0,2%
- Fax 0,1%

De los tres motivos que suman más reclamaciones, dos corresponden al proceso de Prestaciones, que supone el 48,3% del total. Así, en primer lugar, está el rechazo de la prestación (el 36,8% de los casos), seguido de solicitudes de anulación de pólizas no atendidas en plazo (del proceso de Suscripción, con el 15,4%), mientras que el tercer motivo más recurrente es el que se refiere a retrasos en tramitación (con un 11,5%).

## RECLAMACIONES RESUELTAS

Durante el año considerado, el área gestionó y finalizó 6.185 expedientes de reclamación. De ellos, 2.370 finalizaron con una resolución favorable al reclamante, estimándose su reclamación, bien totalmente o bien de forma parcial. Estas resoluciones representan el 38,3% del total.

Las reclamaciones desestimadas –esto es, las favorables a la Compañía–, incluyendo las remisiones a procedimientos periciales y otros pronunciamientos no desfavorables, fueron 3.815, el 61,7% del total.

### RECLAMACIONES PRESENTADAS

Individuales	Grupos Homogéneos	2021		2020	
		Nº	%	Nº	%
Rechazo de la prestación	Prestaciones	2.303	36,8	2.181	37,1
Petición cliente anulación/no renovación póliza	Suscripción, emisión y cartera	966	15,4	812	13,8
Retrasos	Prestaciones	718	11,5	712	12,1
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	414	6,6	287	4,9
Aumento/Subida de prima	Suscripción, emisión y cartera	316	5,1	302	5,1
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	314	5,0	251	4,3
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	169	2,7	122	2,1
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	157	2,5	106	1,8
Alta/modificación póliza sin autorización cliente	Suscripción, emisión y cartera	119	1,9	239	4,1
Disconformidad con actuación en el proceso	Suscripción, emisión y cartera	106	1,7	70	1,2
Devolución de prima	Suscripción, emisión y cartera	91	1,5	92	1,6
Anulación a vencimiento por Compañía	Suscripción, emisión y cartera	65	1,0	77	1,3
Cobro incorrecto y petición reembolso de gastos	Administración y otros	13	0,2	48	0,8
Resto		505	8,1	576	9,8
<b>Total</b>		<b>6.256</b>	<b>100</b>	<b>5.875</b>	<b>100</b>

## RECLAMACIONES DGSFP

A 31 de diciembre de 2021, 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 454, frente a las 338 notificadas en el 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, únicamente el 5,4% en este ejercicio.

En cuanto al resultado de las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, las resoluciones notificadas ascienden a 289, de las que 95 resultan favorables a la Compañía (el 32,9% de todas las emitidas), 47 resultan favorables a los reclamantes (el 16,3%), 141 quedaron

como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 48,8%), y 6 allanamientos, cuando la Compañía revisa la reclamación que ha recibido de la DGSFP y decide aceptarla, antes de recibir una Resolución desfavorable (2,1%).

## 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.

### RESOLUCIONES S.D.A.

Favorables a los Reclamantes

38,3%

Favorables a la Compañía

61,7%

### RESOLUCIONES DGSFP

Favorables a los Reclamantes

16,3%

Favorables a la Compañía

32,9%

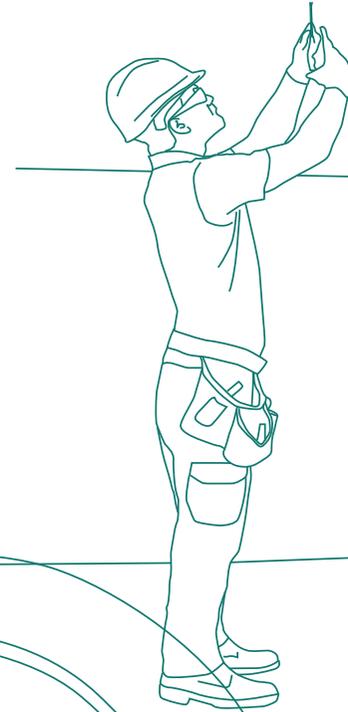
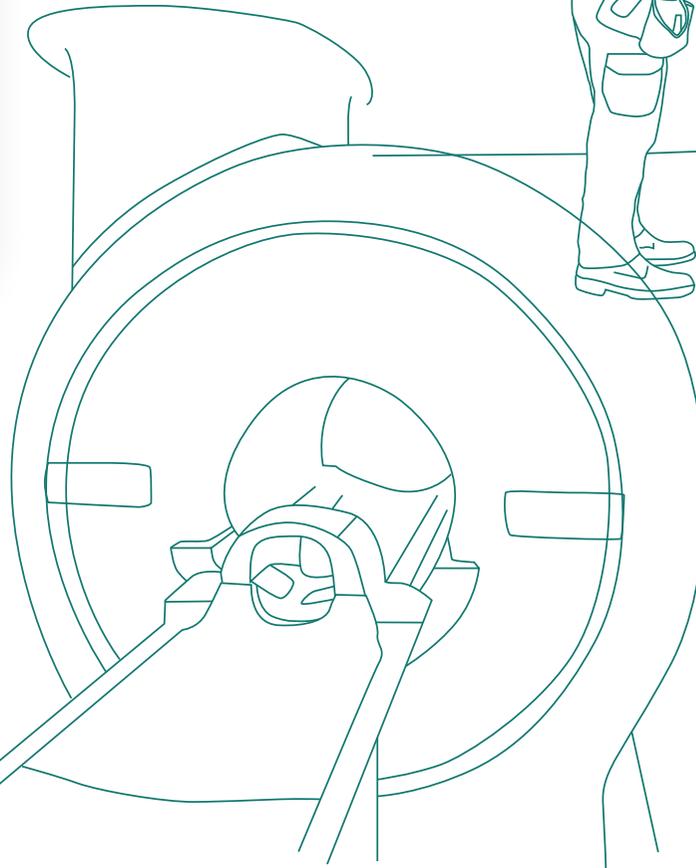
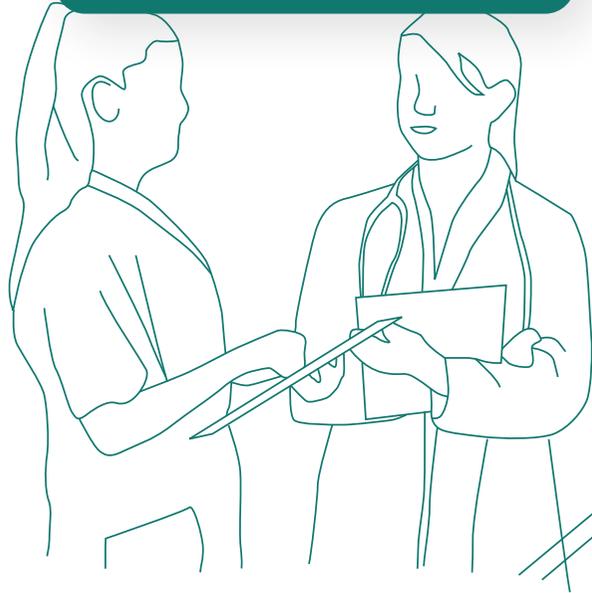
Art. 38 LCS, Omisiones y otras

48,8%

Allanamientos

2,1%

# 17. Servicios



2021 ha sido un año de recuperación de la actividad y de vuelta a la confianza, especialmente en el sector servicios. El Grupo, a través de sus empresas participadas –Caser Residencial, Hospitales Parque y Acierta Asistencia– experimentó un incremento en facturación del 19% con respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar 175 millones de euros. La profesionalidad, la vocación y el esfuerzo de los equipos de las diferentes áreas resultaron fundamentales para la consecución de los objetivos.



**VALENTÍN GARCÍA**  
DIRECTOR DE SERVICIOS

¿Qué balance realiza de 2021 en la dirección de Servicios?

El inicio del año, marcado por la vacunación en todos nuestros centros para personas mayores y su demostrada eficacia, nos permitió ir recuperando la normalidad de forma progresiva y, con ello, el crecimiento de la actividad. Durante el pasado ejercicio, Hospitales Parque incorporó un nuevo centro, con la adquisición de un Hospital en Talavera de la Reina. Por su parte, Acierta Asistencia, ha prestado servicios en más de 89.000 ocasiones atendiendo casi un millón llamadas telefónicas, consolidándonos así como referentes en las soluciones de servicios en hogares y pymes del mercado español.

¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Servicios en este ejercicio? Destacamos la adquisición de un nuevo centro residencial en Valladolid, Caser Residencial Laguna con un total de 90 plazas, –sumando ya un total de 21 centros en España–, además de la puesta en marcha de las Unidades de Salud mental de Olivenza (Badajoz) y de Neurorehabilitación en Santo Ángel (Murcia). Igualmente destacable es la compra del nuevo Hospital Parque Marazuela en Talavera de la Reina, a la vanguardia de la medicina privada en Castilla La Mancha. Por su parte, Acierta Asistencia activó una nueva línea de negocio –Acierta Hogar–, que le ha permitido consolidarse como referente en servicios de valor añadido.

Además, y tras los acontecimientos vividos en los dos últimos años, es fundamental reseñar la profesionalidad de los equipos de las diferentes áreas y su vocación y esfuerzo en todo este tiempo.

¿Cómo se consigue la calidad en los servicios?

Nos fijamos objetivos para lograr mejoras, estableciendo indicadores de resultados, midiendo la satisfacción a través de diversas encuestas a los grupos de interés, revisamos y activando las acciones necesarias. Asimismo,

trabajamos continuamente para dotar de los mejores profesionales a las diferentes empresas de servicios.

¿Cuáles son los principales desafíos para el próximo año? Seguiremos trabajando en la senda de la recuperación de la actividad previa a la pandemia. La innovación seguirá siendo clave en todos estos procesos, ya que nos permite ganar eficiencia y competitividad que contribuyan a generar ese crecimiento. Trabajaremos por 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, y eso pasa por realizar una firme apuesta por la formación, atracción y retención del talento.

Además, atenderemos nuevas necesidades emergentes de nuestros clientes, relacionadas con bienestar, salud y servicios en el hogar, mediante el desarrollo de servicios para empresas y particulares orientados a la venta directa al cliente final o a través de acuerdos con terceros.

Por último, el próximo año también afrontamos la continuación del trabajo de mejora y modernización de las infraestructuras en línea con los objetivos del Plan Estratégico 20.25.

## TERCERA EDAD

La búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios, que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes, y la innovación, constituyen los pilares sustanciales de Caser Residencial, la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Caser. Dos objetivos clave en un año de progresiva recuperación de la actividad marcado por la vacunación masiva frente a la Covid-19.

Caser Residencial cerró el pasado ejercicio superando los 88 millones de euros de facturación, con un total de 21 centros residenciales repartidos por todo el territorio español, con una capacidad para 3.300 plazas, con una ocupación superior al 90%, y 2.500 empleados.



Caser Residencial alcanzó en 2021 una satisfacción global del 8,64 y un NPS de 51 (Net Promoter Score), parámetros que miden el servicio prestado y el grado de recomendación de residentes y familiares.





En 2021 se activaron las Unidades de Salud mental de Olivenza en Badajoz –la tercera del Grupo– y la Unidad de Neurorrehabilitación en Santo Ángel en Murcia, centrada en la especialización de los servicios y la profesionalización de los equipos. Por su parte, Caser Cuidados, la gama de Caser Residencial de servicios de atención sanitaria y sociosanitaria a domicilio, mantuvo su crecimiento en el transcurso del ejercicio. En

paralelo, el Grupo continuó con su política de comunicación transparente, cercana y de confianza, con el lanzamiento de una nueva web adaptada al usuario y sus familias, y se potenció el servicio de videoconsultas médicas para los residentes, en colaboración con saludweb de Hospitales Parque.



## AVANCES EN LA TRANSFORMACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

la profesionalización de los equipos. La apuesta por la formación y la implantación de procesos adaptados a cada una de las patologías propias de las personas mayores o de situaciones de dependencia dio como resultado la puesta en marcha de las Unidades de Salud mental de Olivenza (Badajoz) y de Neurorrehabilitación en Santo Ángel (Murcia).

A estas nuevas Unidades de cuidado y atención, se suma la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna (Valladolid), con un total de 90 plazas destinadas a la atención y cuidado de los mayores, con áreas especiales de atención en Alzheimer, rehabilitación traumatológica o de cuidados post hospitalarios, entre otros. Esta nueva incorporación consolida la apuesta de Caser Residencial en Castilla y León, donde ya ofrece un total de 415 plazas residenciales y da empleo a más de 250 personas.

Enmarcado dentro del plan de expansión del Grupo para el área de atención integral a la dependencia, la especialización de los servicios y

En lo referente a la innovación tecnológica, se mantuvo el impulso de la digitalización junto a diferentes fórmulas de comunicación que permitieron a los residentes seguir en contacto directo con sus familiares. Destacan las pantallas táctiles RFID –instaladas en los centros de Guadiana, Lleida, León y Ruiseñores– que permiten más tiempo de atención directa a cada residente y evitan desplazamientos para gestionar la información. Además, se incorporaron dispositivos tecnológicos y aplicaciones que han optimizado los procesos operativos de Caser Residencial, como Resiplus táctil, una herramienta de gestión portátil de información del residente que agiliza el trabajo diario de los centros.

En 2021 se firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), con el objetivo de dar visibilidad a la lucha contra esta enfermedad y para dar a conocer los servicios que presta la AECC. También Caser Residencial La Moraleja obtuvo la acreditación como “Centro Libre de Sujeciones Químicas” (CLSQ) para una prescripción racional y segura de psicofármacos, manteniendo el compromiso de seguridad y calidad asistencial por el que se

rigen los centros de atención de dependencia del Grupo Caser.

Como resultado de ello, Caser Residencial alcanzó un NPS de 51 (Net Promoter Score) y una satisfacción global del servicio de 8,64 sobre diez, que miden la satisfacción del servicio prestado y el grado de recomendación por parte de residentes y familiares.



**PABLO RUBIO**  
DIRECTOR DE OPERACIONES  
DE CASER RESIDENCIAL

hacia la excelencia de los servicios. Hemos trabajado en varios niveles de organización relativos a la prevención, el cuidado y la gestión de necesidades materiales, así como en recursos humanos. Así, hemos podido avanzar en el acompañamiento a los residentes, en la especialización de los servicios, así como en la profesionalización de nuestros centros y optimizar los procesos operativos de Caser Residencial.

¿Cuáles han sido los principales hitos en este 2021?

Sin duda alguna, destacaría la creación de las Unidades de Salud mental de Olivenza y la Unidad de Neurorehabilitación en Santo Ángel en Murcia. Con su puesta en marcha, hemos dado un paso más. A ellas se suma la adquisición y puesta en marcha del centro Caser Residencial Laguna, que consolida nuestra presencia en Castilla y León donde ya damos empleo a más de 250 personas.

¿Qué papel ha tenido la innovación tecnológica en Caser Residencial durante el pasado año?

La innovación es uno de los principales pilares que desarrollamos desde diferentes perspectivas y enfocamos

## HOSPITALES

Hospitales Parque experimentó un destacado crecimiento en 2021, mejorando de forma significativa sus ratios, manteniendo el objetivo prioritario de inversión en tecnología médica, la actualización y modernización de instalaciones y equipamiento y el desarrollo de la cartera de servicios, con la finalidad de ofrecer la mejor calidad asistencial.

El Grupo Hospitalario cerró el pasado ejercicio con un incremento de un 46% respecto a 2020 –un 22% frente a 2019, previo a la pandemia–, hasta alcanzar una facturación de 58 millones de euros, y atendió a más de 900.000 pacientes. En lo que respecta a la plantilla, se incrementó un 16%, hasta alcanzar los 700 profesionales y 650 especialistas. Con una dotación total de seis hospitales y cinco centros médicos, Hospitales Parque consolidó las iniciativas marcadas dentro del Plan Estratégico, convirtiéndose en referencia hospitalaria en los territorios donde está presente.

Uno de los grandes hitos fue la adquisición de Hospital Parque Marazuela en Talavera de la Reina. Implantado el modelo

asistencial de Hospitales Parque, el centro ha experimentado un notable desarrollo, aumentando la cartera de prestaciones y pasando a ser un centro hospitalario altamente resolutivo. La adquisición de equipos y mejoras continuas le ha consolidado como el mejor hospital privado en la comarca de Talavera. Estas mejoras en la infraestructura elevan el compromiso del hospital con la comunidad.



## CANARIAS

Hospital Parque Tenerife sigue siendo un referente como el hospital privado con mayor prestigio en la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Su cartera de servicios ha incorporado nuevas unidades especializadas, adaptándose cada vez más a necesidades concretas de los pacientes. Destaca, la puesta en marcha de las nuevas instalaciones de la Unidad de Deporte y Salud, un espacio que

pone el acento en potenciar la actividad física bajo control médico con el fin de garantizar la recuperación funcional del paciente. La Unidad incluye un laboratorio de análisis de rendimiento deportivo, en donde, además de los chequeos pertinentes, se puede contar con la ayuda de terapias adicionales, como la cámara hiperbárica, para mejorar el rendimiento, además de facilitar la recuperación de lesiones.

Por su parte, Hospital Parque Fuerteventura completó la primera fase de su proceso de modernización de instalaciones, con la puesta en marcha de la nueva planta de Hospitalización lo que permitió duplicar el número de camas disponibles. Por su parte, los centros médicos de Parque Corralejo (Fuerteventura) y de Lanzarote ampliaron su cuadro médico y la mejora de sus servicios, afianzando su posición como referente en la oferta sanitaria privada de ambas islas.

### ISLAS BALEARES

El Complejo Hospitalario de Llevant apostó el año pasado por la innovación tecnológica, materializándose en la modernización de su Centro Médico Parque Laserclinic de Manacor. También implantó un nuevo sistema de Call Center, con la finalidad de aportar una optimización y mejora de la atención telefónica. En la línea de mejora de la atención sanitaria a pacientes extranjeros, Hospital Parque Llevant instaló 52 puntos de atención para la realización de pruebas covid en distintos centros médicos y hoteles del este de Mallorca.



## HOSPITAL PARQUE MARAZUELA

Hospitales Parque adquirió en el transcurso del ejercicio el Hospital Marazuela de Talavera de la Reina, un centro equipado con 16 habitaciones de hospitalización, 14 consultas externas, dos quirófanos y cuatro boxes de urgencias, que le sitúan como referencia en el ámbito de la medicina privada en la comarca de Talavera.

Con esta incorporación, el Grupo Hospitalario suma un centro de referencia y un equipo de 125 personas que fortalece la red de servicio sanitario y el know how en materia sanitaria y asistencial.



## EXTREMADURA

Hospital Parque Vegas Altas de Don Benito continuó trabajando en el desarrollo y modernización de sus instalaciones, lo que se tradujo en la ampliación de la nueva sala de Rehabilitación y Fisioterapia, suponiendo una mejora sustancial de la respuesta asistencial que se ofrece a los pacientes.

Por su parte, Hospital Vía de la Plata (Zafra) incorporó el pasado ejercicio mejoras generales en sus instalaciones, que incluyen una mejora en la accesibilidad y mayor confort para los pacientes, especialmente en el área quirúrgica.



**ALEJANDRO REY**  
DIRECTOR DE HOSPITALES  
PARQUE

Además, añadiría el importante crecimiento de la plantilla, que actualmente supera con creces el millar de personas. Concretamente, con 700 profesionales y 650 especialistas.

¿Cuál es la hoja de ruta del Grupo para 2022?

Seguir trabajando para cumplir los objetivos del Plan Estratégico 20.25. Para ello, se continuará con la modernización de instalaciones y equipamientos así como la implantación de tecnología al servicio de equipos y pacientes. Como acción más destacada, comenzará la segunda fase del plan de ampliación de Hospital Parque Fuerteventura, con la construcción del nuevo edificio anexo al centro, con el firme compromiso de seguir manteniéndonos como una referencia hospitalaria en los territorios en los que estamos presentes.

¿Qué hitos destacaría de la actividad de Hospitales Parque?

La incorporación del Hospital Marazuela al Grupo Hospitales Parque, que supone un fortalecimiento de nuestra red de servicio sanitario y asistencial, y que nos permite sumar ya un total de seis hospitales y cinco centros médicos, todos ellos referencia hospitalaria en los territorios en los que estamos presente.



## 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. Cerró 2021 con una facturación de 29 millones de euros, un 40% más que en el año anterior, habiendo prestado sus servicios en más de 89.000 ocasiones, a lo que se suman casi un millón llamadas telefónicas atendidas.

Esta intensa actividad ha sido posible gracias a la creciente confianza que vienen depositando los clientes de Real Estate y Facility Services, así como a la consolidación de los Servicios de Valor Añadido o el Contact Center, que suponen ya una aportación notable al crecimiento de nuestra cifra de negocio.

El área de Real Estate estuvo focalizado en actuaciones de mantenimiento pendientes de la evolución del mercado y los cambios legislativos anunciados. Por su parte, Facility

Management, la línea de negocio relativa al mantenimiento integral de edificios e infraestructuras, cerró el ejercicio con una facturación superior a los tres millones de euros. Además, el Grupo Acierta mantuvo la cartera de clientes, logrando la adjudicación de centros tan complejos como bases aéreas, centros penitenciarios y otros edificios singulares. Asimismo, más de 104 técnicos de diferentes oficios e ingenieros prestan sus servicios en todos los centros públicos y privados que la compañía gestiona, convirtiéndola en un actor relevante dentro del sector, con valoraciones técnicas de sus ofertas que han seguido ocupando los primeros lugares.

En lo relativo a Servicios de Valor Añadido, en 2021 se atendieron más de 65.000 expedientes repartidos en diferentes servicios como urgencias y mantenimiento en el hogar, a los que se suman también la atención psicológica, la asistencia jurídica o el acompañamiento telefónico de personas mayores, ofreciendo así un servicio integral para dar respuesta a las diversas necesidades de los clientes en diferentes ámbitos de su vida personal.



## ACIERTA HOGAR

Acierta Asistencia puso en marcha una nueva línea de negocio, denominada Acierta Hogar, un servicio de reforma de viviendas que llevará a cabo reformas de viviendas de particulares y negocios de pymes y autónomos. Además, ofrecerá un asesor a cada cliente que le acompañará durante todo el proceso de la reforma.

Se busca dar respuesta así a una creciente necesidad que existe en el mercado de contar con soluciones profesionales que den garantía de calidad y plazos en este tipo de trabajos, teniendo en cuenta también la necesidad de mejorar la eficiencia energética de viviendas y locales comerciales.



De forma paralela, se incrementó el servicio de atención telefónica, superando más de un millón de llamadas durante el pasado ejercicio, gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio de forma constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. En esa línea, se inauguró un nuevo centro en Talavera de la Reina, formado por 30 teleoperadores que se une a los ya existentes en León y Madrid y que da servicio a los clientes de Caser Seguros.

2021 también ha sido el año en el que se ha puesto en marcha Acierta Hogar, una nueva

línea de negocio que llevará a cabo reformas de viviendas de particulares y negocios de pymes y autónomos y en las que se tendrá en cuenta la necesidad de mejorar la eficiencia energética de viviendas y locales comerciales.

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, lanzó una línea de negocio focalizada en el mantenimiento de calderas y equipos de climatización de viviendas y locales comerciales.



**IGNACIO DÍAZ PINÉS**  
DIRECTOR ACIERTA ASISTENCIA

¿Cuáles han sido las mayores innovaciones de Acierta Asistencia en 2021?

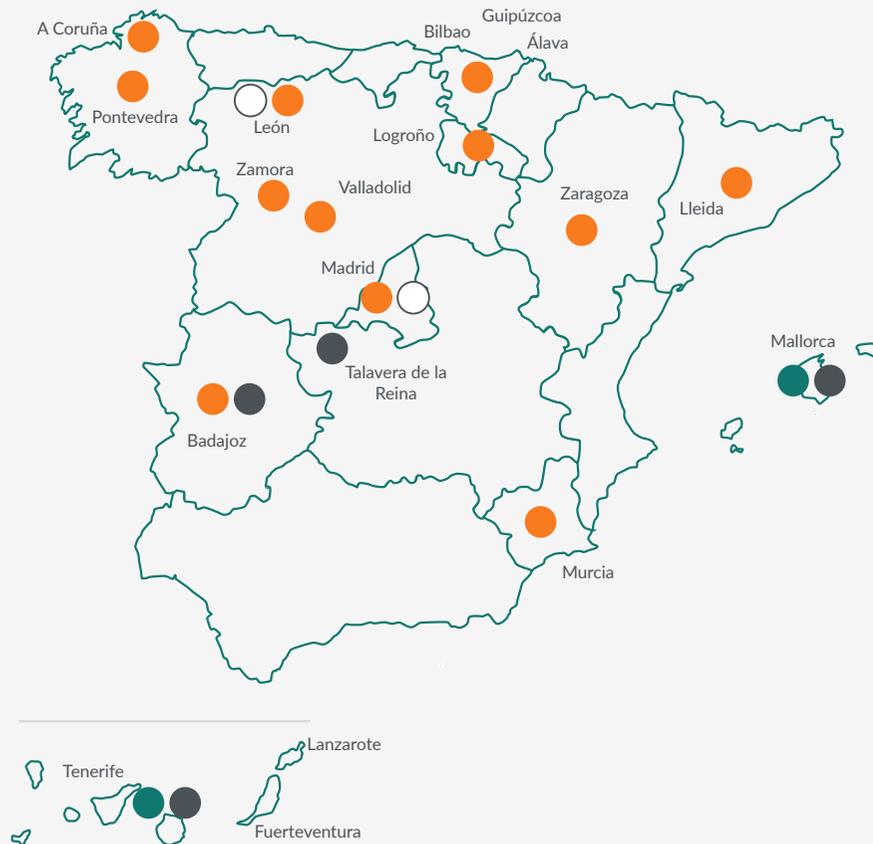
2021 supuso el inicio de la recuperación en las diferentes áreas de actividad de Acierta Asistencia y eso también se trasladó a la capacidad de innovación y creación de nuevas líneas de negocio. Cabe destacar la puesta en marcha de la nueva línea de negocio Acierta Hogar, que nace con el objetivo de resolver una creciente necesidad que existe en el mercado para contar con soluciones profesionales que den garantía de calidad y plazos en reformas de viviendas de particulares y negocios.

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

Afrontamos 2022 con el objetivo de ser referentes en servicios de mantenimiento de activos y servicios de valor añadido. Por ello, continuaremos trabajando en la consolidación de las nuevas líneas de negocio y en el crecimiento de las existentes, poniendo en todos los casos especial foco en los mercados de clientes particulares y pymes.

MAPA DE PRESENCIA

- Caser Residencial
- Hospitales
- Centros Médicos
- Acierta Asistencia



CIFRAS DE DIVERSIFICACIÓN

21

RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES

6

HOSPITALES

5

CENTROS MÉDICOS

CASER RESIDENCIAL

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Alameda (Lorca-Murcia)              | León (San Andrés del Rabanedo-León) |
| Alto del Prado (Vitoria)            | Lleida (Lleida)                     |
| Anaka (Irún-Guipúzcoa)              | Montesoria (Logroño)                |
| Arturo Soria (Madrid)               | Olivenza (Olivenza-Badajoz)         |
| Arxanda (Bilbao)                    | Ruiseñores (Zaragoza)               |
| A Zapateira (A Coruña)              | Santa Hortensia (Madrid)            |
| Betharram (Hondarribia-Guipúzcoa)   | Santo Ángel (Murcia)                |
| Castell D'Oliana (Oliana-Lleida)    | Txurdinaga (Bilbao)                 |
| Guadiana (Badajoz)                  | Zamora (Villaralbo-Zamora)          |
| La Moraleja (Alcobendas-Madrid)     | Pontevedra (Vilaboia-Pontevedra)    |
| Laguna (Laguna de Duero-Valladolid) |                                     |

HOSPITALES Y CENTROS MÉDICOS

- Hospital Parque Tenerife (Santa Cruz de Tenerife)
- Hospital Parque Fuerteventura (Puerto del Rosario)
- Hospital Parque Llevant (Porto Cristo, Mallorca)
- Hospital Parque Vegas Altas (Don Benito, Badajoz)
- Hospital Parque Vía de la Plata (Zafra, Badajoz)
- Hospital Parque Marazuela (Talavera de la Reina, Toledo)

- Centro Médico Parque Lanzarote (Arrecife)
- Centro Médico Corralejo (Fuerteventura)
- Centro Médico Parque Cala Mesquida (Mallorca)
- Centro Médico Parque Porto Colom (Mallorca)
- Centro Médico LaserClic Manacor (Mallorca)

# 18.

## Caser Asesores Financieros



**caser**  
asesores financieros

Caser Asesores Financieros continuó impulsando su propuesta de valor cimentada sobre los pilares de la ética profesional, la transparencia y un enfoque de servicio patrimonial, centrado en conocer y entender todas las necesidades de los clientes, para diseñar una estrategia de ahorro e inversión completamente personalizada en base a sus intereses.

En un escenario marcado por la alta volatilidad de los mercados, la incertidumbre causada por distintas olas de la pandemia, la creciente inflación y el proceso de transformación del sector, Caser Asesores Financieros supo afianzar su modelo de negocio innovador dentro del Grupo, centrado en ofrecer una propuesta integral a clientes y focalizándose en la captación de talento para impulsar el crecimiento de la compañía.

A cierre del ejercicio, contaban con una Red formada por 50 profesionales, que siguen siendo el eje del proyecto, con elevados conocimientos y una dilatada experiencia en el ámbito del asesoramiento, distribuidos por gran parte de la geografía española (Madrid, Barcelona, Pamplona, Granada, Málaga y Sevilla, así como en la zona este de España).

Caser Asesores Financieros alcanzó un volumen de negocio de 298,3 millones de euros de patrimonio, lo que permitió superar los objetivos propuestos para el ejercicio –siendo el 85.5% de volumen en fondos de inversión– y cerrar el ejercicio con 1.443 clientes.



En 2021, Caser Asesores Financieros tuvo un crecimiento neto de 114 millones de euros y 1.443 clientes



## CRECIMIENTO Y APUESTA POR EL ASESORAMIENTO FINANCIERO DE CALIDAD

Desde su creación, Caser Asesores Financieros ha desarrollado una oferta de valor focalizada en dar respuesta a las necesidades de los profesionales, como figura central de su modelo de negocio. Bajo esa premisa han sido capaces de posicionarse –en un contexto como el vivido– como un actor de peso en el ámbito del asesoramiento, manteniendo los valores de transparencia, flexibilidad, solvencia y experiencia.

Durante 2021, la compañía ha reafirmado su apuesta por el talento y el asesoramiento de calidad, con la incorporación de profesionales altamente cualificados, lo que ha permitido a Caser Asesores Financieros alcanzar la cifra de 50 profesionales en su red de agentes.

Con amplios conocimientos y una dilatada trayectoria en la industria financiera, los asesores financieros se consolidan como el verdadero corazón del proyecto, afianzando las bases de su modelo de asesoramiento, centradas en la relación de confianza entre cliente y asesor.

La entidad continuó trabajando en 2021 con el compromiso de reforzar la cercanía y confianza con los clientes, lo que permitió un aumento de la demanda del servicio de asesoramiento y un mayor reconocimiento sobre la labor del asesor por parte de los clientes.

Asimismo, en el transcurso del año, Caser Asesores Financieros potenció su propuesta integral, aumentando su oferta de productos diferenciadores con el lanzamiento de una gama de fondos perfilados centrados en una gestión activa y flexible. Además, para hacer frente a su compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la compañía apostó por la formación de su red de agentes financieros, siendo pionera en certificar a su equipo de asesores en Finanzas Sostenibles. Novedades que refuerzan al enfoque de arquitectura abierta con el que nació Caser Asesores Financieros, el acceso a los mercados de renta variable (acciones y ETFs) y mercado de renta fija, los servicios de comercialización y asesoramiento, así como la custodia de sus posiciones, con la finalidad de seguir ofreciendo un modelo de asesoramiento personalizado, adaptado a cada cliente y asentado sobre una relación de plena confianza entre profesional y cliente.

## Pioneros en certificar a todo su equipo de asesores en Finanzas Sostenibles

La innovación y la digitalización forman parte del ADN del Grupo Caser, por lo que la tecnología ha desempeñado en los últimos años un papel esencial en su modelo de negocio, alcanzándose un alto grado de digitalización en la propuesta de servicios. Durante 2021 se puso a disposición de los asesores financieros una serie de herramientas y recursos digitales dirigidos a enriquecer ese servicio de asesoramiento y a implementar, de forma rápida y eficaz, cualquier decisión relacionada con las carteras de inversión de los clientes. En paralelo se continuó el trabajo de fortalecimiento y visibilidad de la marca Caser Asesores Financieros, potenciando su crecimiento y difusión en medios de comunicación y canales sociales.



**HELENA CALAFORRA**  
DIRECTORA DE CASER  
ASESORES FINANCIEROS

muy rápido a la situación para mantener el mismo servicio en cualquier circunstancia, con el apoyo fundamental de la tecnología. A nuestro favor tuvimos que nuestro modelo “nativo digital” nació para que su uso fuese complementario y potenciase la relación de cercanía de los agentes con sus clientes, que es la clave en un negocio como éste.

¿Qué retos plantea el sector para el 2022 y cómo tienen previsto afrontarlos?

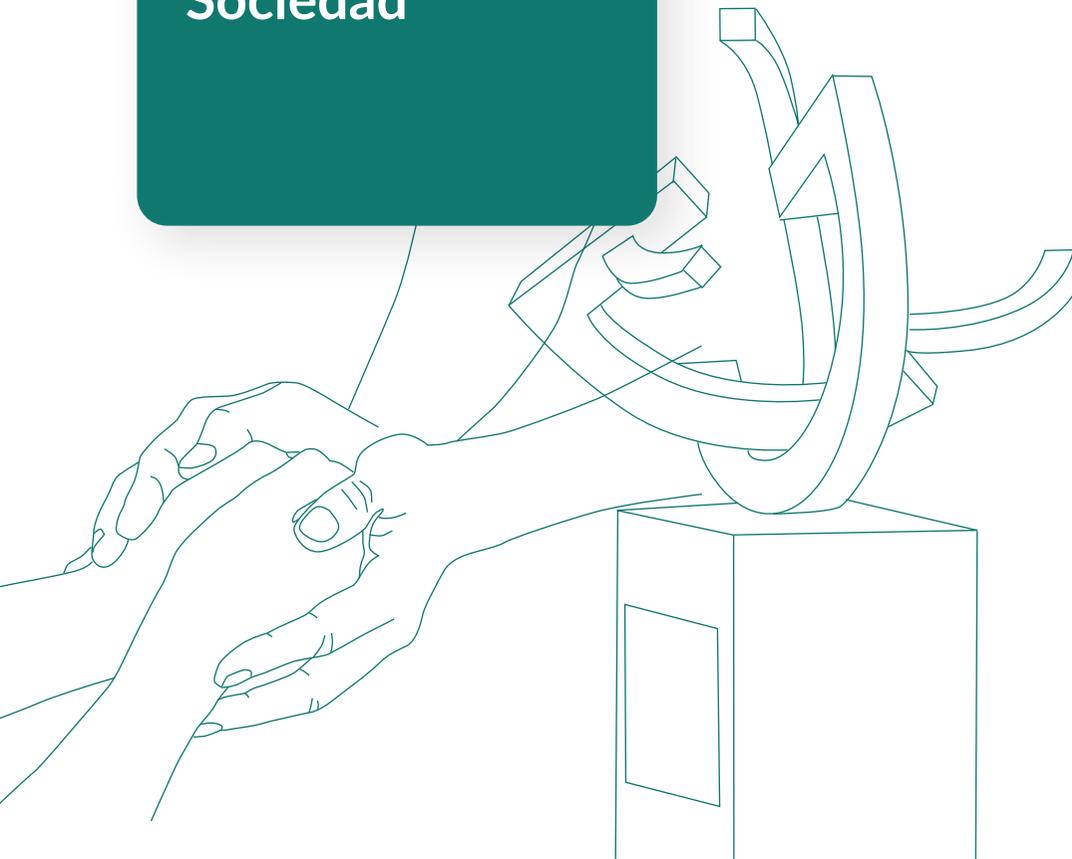
Son dos los retos claves. Por un lado, la reforma de MiFID II, que entra en vigor en agosto de 2022, donde se establece que durante el test de idoneidad a clientes habrá que consultarles si tienen interés en sostenibilidad para, si es así, ofrecerles solo productos ESG, y, por otro lado, seguir trabajando en la relación con los clientes. Nosotros continuaremos reforzando un servicio integral y plenamente adecuado para cada uno de ellos y en paralelo trabajaremos para seguir atrayendo el mejor talento: nuestra propuesta profesional es atractiva y supone un valor diferencial relevante, especialmente en el contexto actual.

2021 ha sido un año de desarrollo y aplicación de aprendizajes vividos por el contexto actual, ¿Qué balance extrae del último año?

El balance es positivo, porque veníamos de un escenario extremadamente complicado y plagado de incertidumbres que requirió que estuviéramos mucho más cerca de nuestros clientes. Supimos adaptarnos

# 19.

## Caser y la Sociedad



### RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN EL GRUPO HELVETIA: ESTRATEGIA 2025

Como parte del Grupo multinacional suizo Helvetia, Caser comenzó a participar en 2021 en los trabajos de adaptación y adecuación de políticas de RSC, que

se continuaron desarrollando en el marco estratégico de la sostenibilidad. Así, en consonancia con el propósito “Estamos ahí cuando importa”, promueve una integración de prácticas empresariales sostenibles y desarrollo hacia una economía libre de carbono. La nueva estrategia de sostenibilidad comprende seis temas clave y objetivos.

#### TEMAS Y OBJETIVOS CLAVE



### CULTURA Y GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

Helvetia considera que una buena cultura y gobernanza de la sostenibilidad es un requisito importante para que las operaciones empresariales sean sostenibles e indispensable para mantener relaciones a largo plazo con las partes interesadas, internas y externas.

### GESTIÓN DE RIESGOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

El tratamiento profesional de los riesgos es parte de la actividad diaria en Helvetia. La integración sistemática de los riesgos ASG en la gestión del riesgo empresarial (ERM) también es cada vez más demandada por los mercados de capitales y la sociedad.

### IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

A través de nuestro negocio de seguros, prevenimos los riesgos, protegemos las infraestructuras y las personas, y mitigamos los efectos del cambio climático. Para apoyar la transición a una economía con bajas emisiones de carbono, reducimos las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra cartera de activos y de las operaciones comerciales.

### INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Helvetia invierte el capital de los asegurados de forma sostenible a largo plazo y utiliza su influencia para promover una economía inclusiva y baja en carbono. Las inversiones financieras e inmobiliarias representan una importante palanca en la aplicación de la responsabilidad corporativa.

### PRODUCTOS Y SUSCRIPCIÓN SOSTENIBLES

Los productos y soluciones que abordan aspectos de sostenibilidad representan una importante oportunidad de negocio para Helvetia y ofrecen la posibilidad de contribuir a un futuro mejor. En el futuro, se quiere aprovechar aún más las oportunidades relacionadas con la integración sistemática de ASG en las ofertas de soluciones y servicios.



### FUNDACIÓN CASER

2021 ha sido un año significativo para la Fundación Caser, marcado por la renovación y actualización de proyectos y el lanzamiento de nuevas iniciativas en el ámbito de la dependencia y la discapacidad, entre las que destaca la puesta en funcionamiento de la Unidad de Apoyo a familias los empleados del Grupo Caser. Todo ello permitió a la Fundación consolidarse como una de las principales figuras de apoyo en el ámbito de la dependencia y discapacidad en España. En total, 12.000 personas pudieron beneficiarse de las acciones de la Fundación en 2021.

Paralelamente, la Fundación Caser también puso en marcha la primera edición de las Ayudas al Emprendimiento Social en el

Se han contabilizado 580.000 sesiones y se han visitado un millón de páginas de la web de la Fundación Caser

Medio Rural, en colaboración con Fundación Ashoka, con la finalidad de promover el emprendimiento social dentro de estos núcleos. Esta nueva iniciativa –que recibió hasta 75 candidaturas– pone el foco en la mejora de la atención a las personas en situación de discapacidad o dependencia y persigue promocionar su autonomía personal en estas áreas de población.

Además, se celebró la 12ª edición de los Premios Dependencia y Sociedad, con la finalidad de seguir reconociendo la labor de las personas y entidades que trabajan en beneficio del sector, en la que se igualaron las dotaciones en las distintas categorías. Por otro lado, también se puso en marcha la quinta edición de los Premios Vida Sana, organizados en colaboración con la Junta de Andalucía, para promocionar e impulsar hábitos saludables en los colegios de esa región.



## UNIDAD DE APOYO A FAMILIAS DE EMPLEADOS DEL GRUPO

Creada a principios de 2021, la Unidad de Apoyo a Familias en Materia de Dependencia y Discapacidad ha consolidado su labor en el transcurso del pasado ejercicio proporcionando ayuda directa a familias de empleados del Grupo Caser, quienes han valorado los beneficios y la ayuda obtenida por el servicio de apoyo con una puntuación de 9,3 sobre 10. Este servicio se creó con el firme propósito de facilitar apoyo a las familias de empleados del Grupo Caser que conviven con una situación de discapacidad o dependencia e incluye un Plan de Intervención Individual con varias fases de actuación.

Por cuarto año consecutivo, se llevó a cabo una nueva edición del Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria, con la presentación de 22 candidaturas y 136 investigadores, resultando como ganador el proyecto “Eficacia del tratamiento multidisciplinar en calidad de vida de pacientes con trastornos del movimiento funcional y en sus cuidadores”, publicada por el grupo de investigación del Instituto de Biomedicina de Sevilla, dirigido por Pablo Mir Rivera, coordinador de Unidad de Trastornos del Movimiento (HUVR), y Daniel Macías García, neurólogo e investigador del grupo de Trastornos del Movimiento del IBiS.

Se actualizó la Guía de las Discapacidades, con la incorporación de nuevas fichas de información lo que, sumado a los buscadores de ayuda y recursos, permitió un crecimiento del tráfico a la web hasta superar las 350.000 visitas en estas dos secciones. A este incremento de consultas a la página, se unió el del área de Autonomía Personal y Dependencia, que alcanzó las 300.000 visitas a páginas a lo largo de todo el ejercicio.



## COMPROMETIDOS CON EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD

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, convirtiéndose en uno de los principales referentes de información y apoyo en el área de la dependencia. Un año más han celebrado la 12ª edición de los Premios Dependencia y Sociedad con un total de 199 proyectos presentados entre las categorías existentes, siendo un total de 115 candidaturas presentadas en Transformación Social, 18 en la categoría I+D+i y 26 en Emprendimiento.

El “Programa de rehabilitación alimentaria para niños con fallo intestinal, nutrición parenteral y trasplante multivisceral” de la Asociación Española de ayuda a niños con trasplante multivisceral y afectados de fallo intestinal y nutrición parenteral (NUPA) recibió el galardón en la categoría de Transformación Social. Se trata de un proyecto que busca servir de apoyo a través de la atención, servicios e investigación para los niños hospitalizados que requieren de necesidades específicas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

En la categoría I+D+i se ha premiado a la Asociación Autofabricantes por su proyecto “SuperGiz” que investiga y desarrollan –mediante la técnica de impresión 3D– prótesis con gadgets que ayudan en una actividad concreta, relacionada con las aficiones y el ocio de los niños.



Por último, el proyecto NaviLens recibió el premio en la categoría de emprendimiento por su investigación en el uso de una tecnología que permite a las personas con discapacidad visual orientarse en entornos desconocidos, llegar de forma muy precisa hasta el elemento señalado y obtener información contextualizada accesible a través de su teléfono móvil.

Adicionalmente a las categorías convocadas, los empleados de Caser han reconocido, mediante una mención especial, a una persona destacada en el ámbito de la dependencia y este año han elegido a dos, al Dr. Cavadas y a Enol Jordan. Por otro lado, el Jurado ha enfatizado la labor que en el ámbito social desarrolla una entidad en España, distinguiendo en esta edición a la Confederación Salud Mental.

Por otro lado, la Fundación Caser publicó el estudio “Identificación y análisis de retos para la reforma del SAAD”, con la finalidad de poder contribuir a mejorar el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia y, con ello, dar voz a más de 1.000 personas que han participado en las diferentes actividades de campo realizadas.

Dentro del área formativa, la Fundación también puso en marcha el proyecto “La Dependencia en el Día a Día”, en colaboración con el Comité de RSC del Hospital Central de la Cruz Roja San José y Santa Adela de Madrid, creando una serie de vídeos formativos que humanizan la realidad de familias y personas que sufren dependencia o discapacidad, visibilizando su situación y desvelando aspectos de importancia para su día a día.

Del mismo modo, continuó con la labor en las áreas de discapacidad y dependencia, mediante el Servicio de Atención Telefónica Gratuita, informando y asesorando en más de 8.000 llamadas y atendiendo las 1.500 consultas recibidas por correo electrónico. Además, la Fundación Caser creó material de apoyo adicional que incluía un nuevo folleto explicativo para que los usuarios

**Más de 9.500 personas han sido atendidas en el Servicio de Orientación y Atención Telefónica**

puadiesen orientarse sobre cómo solicitar el reconocimiento de la situación de dependencia o discapacidad, así como un vídeo informativo con los trabajadores sociales que atienden el teléfono.

La Revista Actas de Coordinación Sociosanitaria, que cerró el año con más de 850 descargas y más de 3.000 visitas relacionadas con la revista dentro de la página web de la compañía, renovó su imagen y diseño coincidiendo con su décimo aniversario como publicación científica y divulgativa.

La Fundación dio continuidad durante el pasado ejercicio a las publicaciones del blog ‘Te Acompañamos’, un espacio surgido a raíz de la pandemia en el que las personas que



**JUAN SITGES**  
DIRECTOR FUNDACIÓN CASER

Durante este ejercicio, hemos recibido 199 candidaturas, lo que nos enorgullece profundamente, tanto por el volumen de propuestas recibidas como por la elevada calidad de todos los proyectos presentados. Son un respaldo que nos anima a seguir apostando para construir un futuro más solidario que integre a todas las personas que conforman nuestra sociedad.

¿Qué ha supuesto este primer año de vida de la Unidad de Apoyo a Familias en Materia de Dependencia y Discapacidad? Hemos trabajado a lo largo del último año con especial dedicación a esta nueva Unidad de Apoyo, pensada para todas las personas y familiares que conforman el Grupo Caser. Desde la Fundación, estamos muy satisfechos por los resultados de este primer año de desarrollo de esta iniciativa, a través de la que hemos podido facilitar apoyo a 25 familias, con el objetivo de seguir incrementando nuestro compromiso de trabajar al servicio de la sociedad, facilitando el bienestar de todas las personas dependientes y sus familiares.

¿Qué papel tienen los Premios Dependencia y Sociedad para la Fundación Caser?

La celebración de estos premios resulta importante por su contribución para visibilizar a las personas dependientes y con discapacidad, ayudando a su integración social y laboral. Son especialmente necesarios en momentos como los vividos, por la mayor vulnerabilidad a la que se han visto expuestos a raíz de la pandemia.

se enfrentan en mayor o menor medida a situaciones de discapacidad y dependencia, ofrecen su visión y su experiencia. También cabe mencionar el Boletín Conecta, una herramienta de divulgación e información de las novedades más importantes que la Fundación Caser desarrolla a lo largo del año.

Por otro lado, la Fundación Caser ha sido galardonada este año en el XX Aniversario de la Fundación Integra, en la categoría de Proyectos Sociales, que reconoce el compromiso de empresas y entidades que forman parte de la red Compromiso Integra y que apuestan por la integración socio-laboral de personas en exclusión y con discapacidad.

La Fundación Caser ha sido galardonada en el XX Aniversario de la Fundación Integra en la categoría de proyectos sociales

## ACCIÓN SOCIAL

A través de la Fundación, y gracias a la implicación de los voluntarios del Grupo, se llevaron a cabo varios proyectos formativos dentro del calendario de acciones propuestas, con la participación de 26 voluntarios de la entidad que formaron a 30 personas.

En ese sentido, también se desarrolló la Escuela de Fortalecimiento, en colaboración con la Fundación Integra, con objetivo de ayudar a las personas en riesgo de exclusión social a canalizar sus capacidades hacia el empleo. Igualmente, se continuó la colaboración con la asociación Síndrome de Down Madrid para celebrar las jornadas de voluntariado formativo.

En línea con la filosofía del Grupo, la compañía continuó implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos y, de igual modo, siguió trabajando en la implantación de mejoras para la gestión del agua y el control de los residuos generados.



## PATRONATO FUNDACIÓN CASER

### PRESIDENTE

**Amado Franco Lahoz**  
Presidente de CASER

### VICEPRESIDENTES

**Ignacio Eyriès García de Vinuesa**  
Director General de CASER

**José María Paagman**  
Vicepresidente de CASER

**Jesús Medina Ocaña**  
Abogado - Inspector de Trabajo

### VOCALES

**Carlos Abad Rico**  
Consejero Delegado de Haya Real Estate

**Juan Abarca Cidón**  
Presidente Grupo HM Hospitales

**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. Irazo Martín**  
Economista

**Soledad Luca de Tena García-Conde**  
Economista

**Carlos Madruga Rael**  
Presidente y Consejero Delegado  
de Educare

**Javier Quintanilla Alboreca**  
Profesor del IESE

**José Manuel Ribera Casado**  
Catedrático de Geriátría - Hospital Clínico  
San Carlos de Madrid

**Elvira Rodríguez Herrer**  
Economista

**Francisco Román Riechmann**  
Presidente Fundación Seres

**John de Zulueta Greenebaum**  
Presidente de honor del Círculo de Empresarios

**Juan Sitges Breiter \***  
Director

**Juan Ignacio Trillo Garrigues \***  
Secretario

---

\* No Patronos

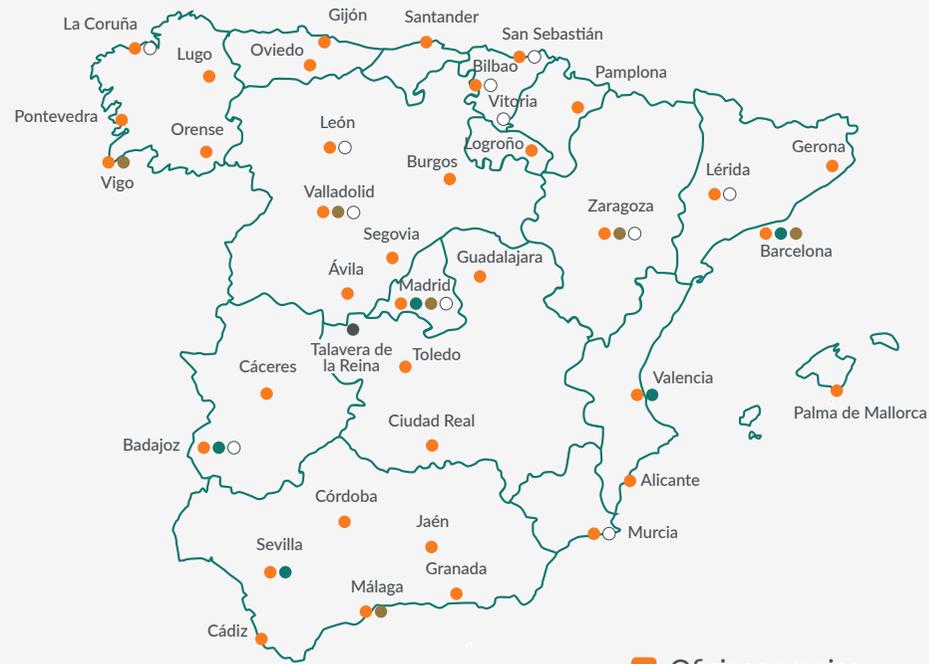
# 20.

## El Grupo Caser en España



### más información

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



- Oficinas propias
- Oficinas de Salud
- Clínicas Dentales
- Hospitales
- Residencias para Mayores

- 41** OFICINAS PROPIAS
- 125** OFICINAS DE AGENCIA
- 10.000** PUNTOS DE VENTA EN ENTIDADES FINANCIERAS
- 12** OFICINAS DE SALUD
- 22** CLÍNICAS DENTALES
- 21** RESIDENCIAS PARA PERSONAS MAYORES
- 6** HOSPITALES

# 21.

## Resumen del Balance de Situación

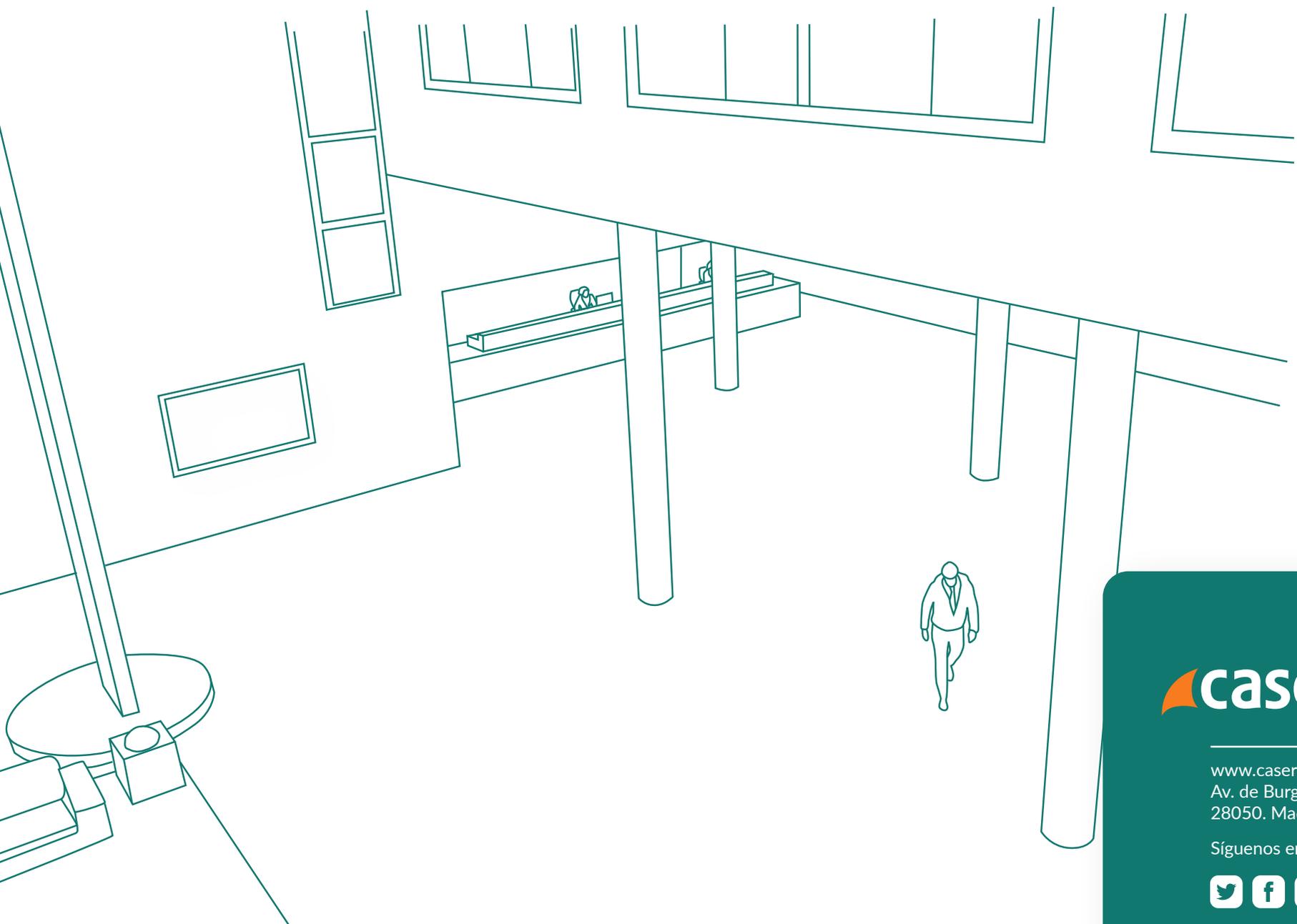


**ACTIVO**

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2021
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	659,1	708,7	354,7	305,5	375,2
Activos financieros mantenidos para negociar	23,4	19,8	15,1	14,0	4,1
Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G	21,5	48,0	117,5	146,9	185,6
Activos financieros disponibles para la venta	4.567,5	4.494,2	4.794,6	4.608,8	4.341,0
Préstamos y partidas a cobrar	1.532,4	1.489,5	1.453,7	1.374,1	1.320,9
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	0	0	0	0,7	0,7
Derivados de cobertura	3,9	2,7	0,9	1,1	1,2
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	191,7	175,8	177,4	160,0	188,2
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	296,2	364,0	423,9	428,4	443,8
Inmovilizado intangible	406,0	294,9	304,0	396,3	383,9
Participaciones en sociedades puestas en equivalencia	0,3	0,3	3,6	3,3	32,9
Activos fiscales	150,0	134,7	156,4	178,3	144,1
Otros activos	181,0	190,0	199,3	219,1	217,5
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>8.033,0</b>	<b>7.922,6</b>	<b>8.001,0</b>	<b>7.836,5</b>	<b>7.639,4</b>

**PASIVO**

Millones de €	2017	2018	2019	2020	2020
Pasivos financieros mantenidos para negociar	14,1	14,6	15,2	9,9	1,6
Débitos y partidas a pagar	415,0	452,5	497,0	503,1	604,5
Derivados de cobertura	3,8	4,8	8,3	10,5	5,5
Provisiones técnicas	5.838,8	5.728,1	5.624,4	5.419,9	5.254,4
Provisiones no técnicas	42,6	35,8	30,4	27,5	14,5
Pasivos fiscales	179,4	169,9	179,3	169,8	142,1
Resto de pasivos	361,4	327,6	418,1	394,0	304,1
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6.855,0</b>	<b>6.733,2</b>	<b>6.772,7</b>	<b>6.534,6</b>	<b>6.326,7</b>
Fondos propios	938,8	994,2	1.022,4	1.070,1	1.093,0
Ajustes por cambios de valor	182,8	140,6	150,6	163,3	138,1
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	1,1	1,1	1,5	1,4	1,3
Socios externos	55,3	53,5	53,8	67,1	80,3
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.178,0</b>	<b>1.189,4</b>	<b>1.228,4</b>	<b>1.301,8</b>	<b>1.312,7</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>8.033,0</b>	<b>7.922,6</b>	<b>8.001,0</b>	<b>7.836,5</b>	<b>7.639,4</b>



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

Síguenos en

