

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.

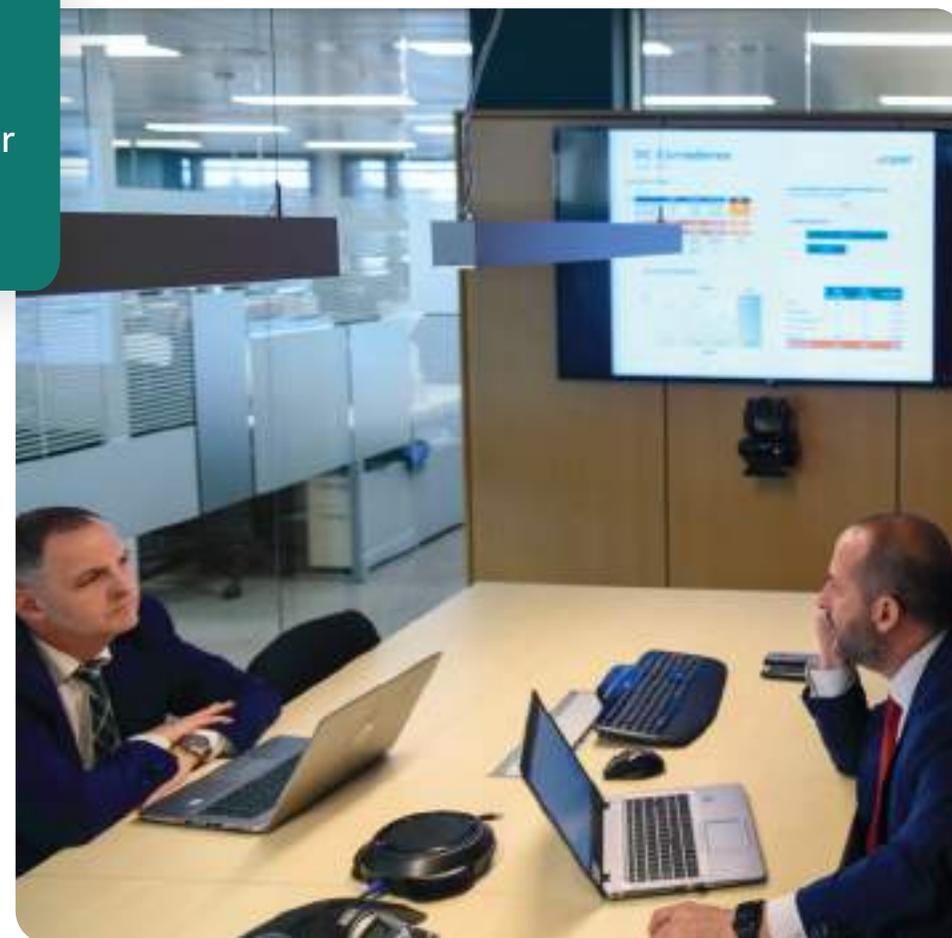
El resultado antes de impuestos del Grupo mejora significativamente respecto al año anterior alcanzando los 85,4 millones de euros, destacando la positiva evolución de Empresas, Particulares Multirriesgo, y Vida. También, hay que acentuar la aportación de Servicios, que alcanza los 15,6 millones de euros,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