

03

Innovación



La innovación es foco y motor de transformación y mejora continua de la Compañía. Impulsa el crecimiento de la empresa y su diferenciación en el mercado y contribuye a lograr una mayor satisfacción entre los clientes, colaboradores y empleados.

Caser trabajó tanto en la evolución de productos y servicios como en la implementación de novedades. También en sus procesos, con la finalidad de hacerlos más eficientes, especialmente los relacionados con la atención al cliente y el apoyo a las distintas redes de distribución.

Las iniciativas relacionadas con el apoyo a la distribución, la fidelización 360° y la digitalización fueron muy relevantes durante un ejercicio protagonizado por los ecosistemas que, diseñados para atender las demandas de la sociedad respecto a la salud y los cuidados, las mascotas, el hogar, la *silver economy* o la movilidad, entre otras, evolucionan a velocidad de cruce y diferenciaron la oferta de soluciones de la aseguradora.

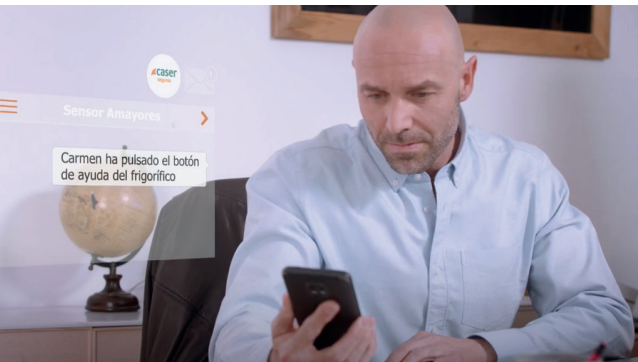
PROPUESTA DIVERSIFICADA E INNOVADORA DE PRODUCTOS

A lo largo de 2022, Caser llevó a cabo el diseño y ampliación de una nueva oferta de productos, así como la implementación de servicios innovadores y dinámicos en los diversos ecosistemas.

En particular, la **Dirección de Seguros Generales** trabajó con especial énfasis en propuestas que impulsaron la oferta aseguradora de la Caser durante el año. Se lograron avances significativos y se alcanzaron resultados destacados en términos de fortalecimiento y diferenciación de la oferta de seguros de la Compañía.

En relación al cuidado de la **Salud**, se lanzó un nuevo producto de microseguro digital de asistencia sanitaria llamado Caser Salud Conect, que brinda atención médica a través de medios digitales. Además, se introdujo Selfie Health, un servicio digital que permite realizar el seguimiento de la salud de los usuarios en tan solo 30 segundos, enriqueciendo así la propuesta de valor relacionada con la digitalización y la telemedicina. Adicionalmente, se continuó promoviendo la innovación a través del Centro Médico Caser, el cual ofrece servicios de Teleconsulta y Videoconsulta, permitiendo a los usuarios acceder a





atención médica remota. También se desarrolló la plataforma digital Mi Bienestar Emocional, enfocada en el cuidado de la salud mental y emocional de los usuarios. Las plataformas Casermasbeneficios y Operarme.es centraron sus esfuerzos en continuar brindando servicios de calidad a los clientes.

Esta innovadora apuesta también se visibilizó en las clínicas dentales, que recibieron significativo impulso digital. Así, más del 70% de las clínicas de la red cuentan con escáner intraoral, que agilizan y mejoran la precisión en la toma de muestras y diagnóstico de los pacientes.

En el transcurso del ejercicio también lanzó **Starbien**, un seguro de vida que añade coberturas enfocadas a fomentar hábitos saludables y a ayudar a los asegurados a cuidar su salud, considerando además los estilos de vida de cada persona.

Se presentó **Caser Hogar Amayores**, un seguro multirriesgos que se encuadra en el ecosistema *Silver Economy*, al ampliar servicios con la instalación de un sensor que conecta al asegurado con la casa de sus padres, con el objetivo de salvaguardar y proteger a las personas mayores.

Por su parte, el negocio de **Empresas**, en línea con su compromiso hacia las pymes, se centró en la creación de soluciones aseguradoras adaptadas a sus necesidades, brindando además servicios de valor. A lo largo de 2022, se continuaron desarrollando productos innovadores, como el servicio de revisión y recarga de extintores, mejoras en los seguros Decenal y la creación de un nuevo sitio web enfocado en el sector de la Construcción. Este nuevo portal en línea ofrece una amplia gama de productos especializados diseñados especialmente. Adicionalmente se comenzó a trabajar en el desarrollo de un nuevo producto de Responsabilidad Civil General, basado en un enfoque de multitarificación y una parrilla de oferta.

Con el objetivo de impulsar el desarrollo de la red de agentes y enfocado también en las pymes, se implementó la segunda fase del Recomendador de Productos de Empresas.



ASÍ PROGRESA LA ROBOTIZACIÓN EN CASER

En línea con el objetivo de eficiencia enmarcado en la hoja de ruta del Plan Estratégico 20.25, Caser ha avanzado en la automatización de operaciones utilizando tecnologías de Robotización como automatización de procesos con robots y reconocimiento óptico de caracteres de imágenes o documentos, con el propósito de optimizar su eficiencia, eficacia, calidad y rendimiento.

Así, se han automatizado operaciones de procesos en la Compañía en tareas tales como el pago de facturas, la apertura y gestión de expedientes, el envío, recepción y archivado de documentos, recobros o finalización de tareas, entre otras; sumando así unas 600.000 operaciones al año, lo que equivaldría a más de dos mil jornadas de trabajo.

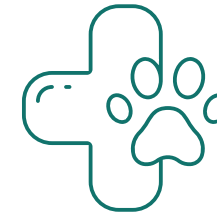
A través de iniciativas como éstas –coordinadas desde un Centro de Competencias en el que se encuentran las principales áreas de Operaciones– se busca reducir el tiempo de trabajo, los plazos de respuesta, así como posibles errores, mejorando con ello la calidad de los procesos, gracias a las ventajas que la tecnología nos brinda.

Adicionalmente se están realizando pruebas con tecnologías de Inteligencia Artificial, para avanzar en la lectura y procesamiento de documentos y correos electrónicos recibidos, con el objetivo de su puesta en marcha en los próximos meses.

IMPULSO A LOS PLANES DE PENSIONES

Respecto a la actividad de Negocio de Vida y Pensiones, Caser continuó impulsando una estrategia de alianzas para seguir desarrollando una propuesta innovadora en el mercado asegurador, incluidos acuerdos estratégicos con partners de referencia para la distribución de nuevos vehículos de ahorro e inversión. Un ejemplo de esto es la alianza con Panza Capital para el lanzamiento de un nuevo Plan de Pensiones de Renta Variable que sigue la misma estrategia de inversión que el fondo principal de Panza Inversiones.

La dirección también puso en marcha diversas iniciativas innovadoras y de carácter formativo para convertirse en una referencia en el ámbito de los Planes de Pensiones de Empleo. En esa línea, la Compañía realizó un taller formativo en el que explicó a un grupo de stakeholders las principales modificaciones de la ley 12/2022, del 30 de junio, de regulación para el impulso de los Planes de Pensiones de Empleo, destacando la relevancia de la negociación colectiva, la implementación a través de los convenios, las nuevas figuras, así como los nuevos límites de aportaciones y ventajas fiscales para las empresas.



ECOSISTEMA ANIMAL

Por otra parte, con el objetivo de ofrecer un valor añadido y diferenciador a todos los dueños de animales, el Grupo trabajó en el desarrollo del ecosistema Animal para aumentar la propuesta de valor en la capital de España, en el que se rediseñó todo el portafolio de seguros de mascotas e hípico, en la búsqueda del liderazgo de estas soluciones en el mercado, destacando con especial relevancia Caservet, la red de clínicas veterinarias.

El desarrollo de esta esta red de clínicas para mascotas se impulsó en la Comunidad de Madrid y se reforzó con el apoyo de la innovadora modalidad de atención a domicilio mediante la Unidad Móvil Veterinaria (UMV). Se evita así el estrés de las mascotas y se brinda mayor comodidad a sus propietarios. Además, se incluyó la especialidad de animales exóticos y se desarrolló un nuevo seguro que cubre situaciones imprevistas, como enfermedades o accidentes de perros y gatos, que también ofrece consultas de telemedicina disponibles las 24 horas del día. Ambas iniciativas se alinearon con el ambicioso plan de expansión de Caservet en el ecosistema animal.

LA INNOVACIÓN COMO PALANCA DE CRECIMIENTO DE LOS ECOSISTEMAS

A la hora de hablar del ecosistema de *Silver Economy*, Caser trabajó durante 2022 en el desarrollo de soluciones innovadoras que permitieran satisfacer las necesidades actuales de la sociedad.

En este sentido, la compañía redobló sus esfuerzos en consolidar su posición como un actor destacado en los desafíos de la denominada *Silver Economy*, mediante el desarrollo de diversos productos complementarios a la pensión pública. Así, presentó el “II Estudio de Planes de Pensiones de Empleo para pymes, microempresas y autónomos”, con el objetivo de brindar información innovadora, relevante y útil sobre las demandas, necesidades y conocimientos relacionados con este producto de ahorro en empresas con menos de 50 empleados.

Además, también mejoró su oferta de Caser Hipoteca Inversa al introducir una nueva modalidad que brinda a los beneficiarios la opción de recibir pagos mensuales o un único pago al momento de formalizar la operación. Esto permite a las personas mayores de 65 años convertir su inversión inmobiliaria en liquidez de acuerdo a sus preferencias y necesidades personales. Es importante destacar los acuerdos de colaboración

y distribución alcanzados con Finteca, MasVida y Helloteca, plataformas digitales de expertos hipotecarios para la comercialización de hipotecas inversas en todo el territorio nacional. Gracias a estos acuerdos, se incrementó significativamente el número de comercializadores del producto y se llevó a cabo una extensa labor de difusión para dar a conocer la nueva modalidad de Caser Hipoteca Inversa.




Grupo Helvetia

Caser Hipoteca Inversa

El único producto
que convierte tu casa
en dinero sin venderla

INICIATIVAS Y SOLUCIONES INNOVADORAS DE LOS NEGOCIOS DE DISTRIBUCIÓN

En línea con el Plan Estratégico 20.25, cada uno de los negocios de distribución –Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas– enfocó sus esfuerzos en aumentar su propuesta de productos y en adaptar a cada uno de sus socios o colaboradores las innovadoras soluciones que dan respuesta a nuevas necesidades de los clientes. En paralelo, se realizaron importantes mejoras dirigidas a atender las necesidades propias de cada una de estas redes de distribución especializadas.

Entre los avances realizados a lo largo del año, el **Negocio de Bancaseguros** se focalizó en asegurar un crecimiento rentable y proporcionar la mejor experiencia de cliente de las entidades financieras, destacando la aplicación de planes especiales en Hogar, Salud y Empresas. En especial, cabe mencionar la implantación de productos innovadores como *Yavoiyó*, Inquilinamente y Alquiler a Todo Riesgo en la Red de Ibercaja, así como el desarrollo de una tarifa de hogar, basada en el *scoring* bancario, personalizada según las características del cliente. Igualmente, en lo relativo a digitalización, se dio continuidad a las funcionalidades centradas en la omnicanalidad total, destacando la

activación de la contratación digital en Ibercaja, que a cierre de año aportó un 8% de la nueva producción.

Los proyectos más destacados en este sentido han sido el Recomendador de empresas, una herramienta innovadora que, por primera vez, combina productos y ramos diferentes, agilizando el proceso de tarificación y el *Webscraping*, que hace una oferta atractiva al cliente. A ello se suma el importante impulso a la venta digital.

El **Negocio de Agentes y Corredores** implantó un nuevo sistema de *pricing* para Hogar que, a través de la obtención de información, tanto propia como de proveedores externos en materia de clima, socioeconomía y finanzas, favoreció la contratación de los mejores riesgos en suscripción y aumentó la competitividad sumando un 12,7% más de primas para esta área de negocio.

Un foco de trabajo innovador que también estuvo presente en la celebración de su V Convención de Agentes, en la que bajo el lema *“La confianza impulsa el futuro”*, se hizo hincapié en aspectos como la digitalización o la gestión operativa unificada para la creación de red y captación de clientes a través de bases de datos y modelos de *scoring* propios, entre otros temas. Además, la Compañía continuó con su constante

adaptación y mejora de las herramientas dirigidas al equipo profesional, entre las que destaca el Portal del Mediador, una plataforma de gestión global que unifica los servicios de comercialización, gestión postventa y consulta, optimizando la labor de los Agentes.

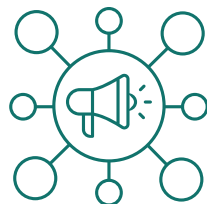
El **Negocio de Grandes Cuentas** continuó con su dinámica labor de cocreación junto a punteras empresas tecnológicas, de energía o telecomunicaciones, entre otras muchas, lo que le permitió superar durante el ejercicio el hito de facturar por primera vez más de 300 millones de euros en primas. En esa línea, la transformación digital lleva años siendo motor y eje estratégico, poniendo en marcha diferentes herramientas que destacan por sus utilidades digitales, así como productos que incorporan tecnologías enfocadas a facilitar la protección y anticipar la respuesta a los asegurados.



PRESTACIONES DE SEGUROS GENERALES

Uno de los proyectos que mayor peso ha tenido en la gestión de Prestaciones ha sido la puesta en marcha de un proyecto piloto en la gestión de la Conexión, basado en ofrecer al cliente una solución a sus problemas de manera inmediata, organizando un triaje inicial, que identifica exactamente las reparaciones que deben ejecutarse. Este piloto se tradujo principalmente en el incremento de la Calidad percibida.

Se ha de poner de relieve la obtención de la certificación para el Sistema de Gestión de la Calidad de todo el producto de Autos (suscripción, emisión, producción y tramitación) según la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Esta auditoría determina nuestra capacidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, el nuestro enfoque a procesos y una sistemática de trabajo, de seguimiento y de control consistente, así como de mejora continua en el producto.



OMNICALIDAD

Desde la **Dirección de Omnicanalidad**, han continuado con éxito el impulso del negocio online en las diversas redes de distribución de Caser durante el año pasado.

En línea con sus planes de acción, Caser activó en 2022 la atención por videollamada tanto para los usuarios de su web corporativa como para algunas de las webs de sus agentes exclusivos. El objetivo de haber implementado esta funcionalidad pasa por brindar a sus clientes una experiencia de atención óptima y personalizada. Esta iniciativa, muy bien recibida, ha permitido mejorar aún más su calidad y excelencia en la distribución.

