

# 04

## Especialización



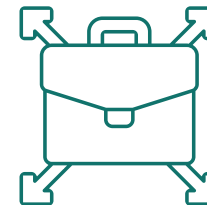
La entidad aseguradora continuó avanzando en su apuesta por su modelo de distribución único, diversificado en distintas redes –Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas– y, al mismo tiempo, especializado en sus respectivas redes, a las que ofrece los mejores y más adecuados medios y tecnologías de desarrollo. Se impulsaron asimismo nuevas alianzas y acuerdos con la finalidad de acompañar a cada uno de estos Negocios como motor de comercialización de servicios y soluciones aseguradoras. Junto a ello, evolucionaron significativamente en la adaptación de los cambios del comportamiento del consumidor y el impacto de la digitalización.

Bajo esa premisa, todos los Negocios mostraron un buen desempeño de su actividad en 2022, logrando cumplir con sus objetivos, en línea con el Plan Estratégico 20.25, ya como una importante pieza de la multinacional suiza Helvetia. Cada uno de ellos pudo consolidar su fórmula de comercialización y acumular importantes crecimientos.

### ESPECIALIZACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN

El **Negocio Bancaseguros** registró un aumento de las primas devengadas de un 4,6% respecto al ejercicio anterior, alcanzando los 667 millones de euros. Uno de los principales hitos que ha marcado su actividad ha sido su notable aportación al total del mix de negocios de la Compañía, que supuso un 47% del total. Esto se ha debido, en parte, a la integración de los bancos Unicaja y Liberbank, hecho que, sin duda, ha influido en los proyectos acometidos durante el ejercicio.

En consecuencia, se unificaron más del 85% de los productos comercializados por las mencionadas entidades, priorizando aquellos con mayor volumen de negocio, con el objetivo de dotar a la red de oficinas de todas las herramientas que necesitan para el aumento de la nueva producción.



### DESARROLLO DEL NEGOCIO ASEGURADOR EN ANDORRA

La actividad del grupo en Andorra, donde el año pasado entró en el negocio de los seguros de No Vida del grupo financiero Crèdit Andorrà, tras adquirir el 59,72% del capital de Actiu Assegurances, ya supone para Caser un 3% sobre el total de primas devengadas, un punto porcentual por encima del año anterior. Así, 35,5 millones de euros de facturación proceden de la actividad aseguradora en Andorra, un 45,8% más que en el ejercicio anterior.

Paralelamente, se produjo también un cambio en el modelo de empresas en Ibercaja, cuya consecuencia directa ha sido una mayor especialización en este segmento. Entre otros, se ha implantado el producto Pyme paquetizado, tanto en Ibercaja como en Caixa Ontinyent.

Es reseñable también la consolidación, por un lado, de nuevas figuras, como son los gestores digitales, y, por otro, de nuevos canales, como el telemarketing.

Además, durante el año, el negocio ha sido un referente para el aseguramiento de programas de patrimonio con las entidades financieras y ha actuado como facilitador de dos acuerdos entre Acierta, importante proveedor de servicios del Grupo, y Unicaja e Ibercaja, de cara a posibilitar a las comunidades de vecinos la rehabilitación de los edificios con la ayuda de los Fondos Next Generation EU para el aumento de la eficiencia energética.

Se progresó en la fidelización de la cartera de clientes y el impulso de la venta cruzada, dando como resultado el aumento de la ratio de pólizas por cliente en particulares. Las palancas fundamentales para conseguirlo han sido el refuerzo de las cuentas multiseuro en Unicaja y el lanzamiento de la cuenta Vamos en Ibercaja. A ello, se sumó el uso activo por parte de las oficinas de la plataforma de retención que, con ratios de éxito superiores al 80%, ha aumentado su actividad y gestiones en más del 30%. Esto ha permitido que estas iniciativas del Negocio Bancaseguros se sitúen entre las mejores prácticas del mercado, así como monitorizar de forma más eficiente el comportamiento de la cartera.

En cuanto a la digitalización de la oferta bancoaseguradora, destaca la activación de la contratación digital en Ibercaja, y el Recomendador de empresas, una herramienta innovadora que, por primera vez, combina productos y ramos diferentes, agilizando el proceso de tarificación haciendo llegar rápidamente una oferta atractiva al cliente.



## LA PRIMERA FLAGSHIP DEL SECTOR ASEGURADOR EN ESPAÑA

Caser comenzó en 2022 la construcción del icónico 'Espacio Caser', su primera *flagship* basada en un modelo de oficina abierta, la cual está ubicada en la Avenida de Andalucía, 9, en la ciudad de Málaga. De este modo, la compañía aseguradora ha comenzado a ofrecer una experiencia única a diferentes tipos de clientes, sentando las bases para la interacción futura con mediadores, clientes y otros *stakeholders*.

Este nuevo modelo de oficina busca generar un mayor impacto, reconocimiento y notoriedad de marca para Caser, reforzar los vínculos con todos los grupos de interés y consolidar el posicionamiento de la marca. Su objetivo principal es convertirse en un punto de encuentro y referencia para la sociedad malagueña, así como un laboratorio para estudiar nuevas tendencias y necesidades de las personas, anticipando soluciones aseguradoras innovadoras y adaptadas a cada público.

La **Dirección Comercial de Grandes Cuentas, Brokers y Negocio Directo** creció en lo referente a primas con respecto al pasado año y adelantó en dos años la cifra de negocio comprometida dentro del Plan Estratégico 20.25. Obtuvo un crecimiento del 16% en primas de riesgo, con un margen de contribución al resultado de un 29% y 20 millones de euros, en el ejercicio 2022.

Entre los avances realizados a lo largo del año, la labor de Prospección también permitió una aproximación a más de 210 empresas, lo que posibilitó negociar acuerdos con un mayor número de entidades de diversos sectores. Mención especial merecen los alcanzados con MásMovil, para la distribución de seguros de daño para móviles en todos los

operadores de telefonía del Grupo, así como el acuerdo cerrado con Vodafone para ofrecer a sus clientes un portafolio de soluciones digitales de asistencia sanitaria, a través del producto de Salud Caser Doctorfy y Adapta + Sonrisa Esencial. Repsol, Ganvam o Perfecta Energía, entre otros, son otras compañías con las que se han firmado importantes acuerdos

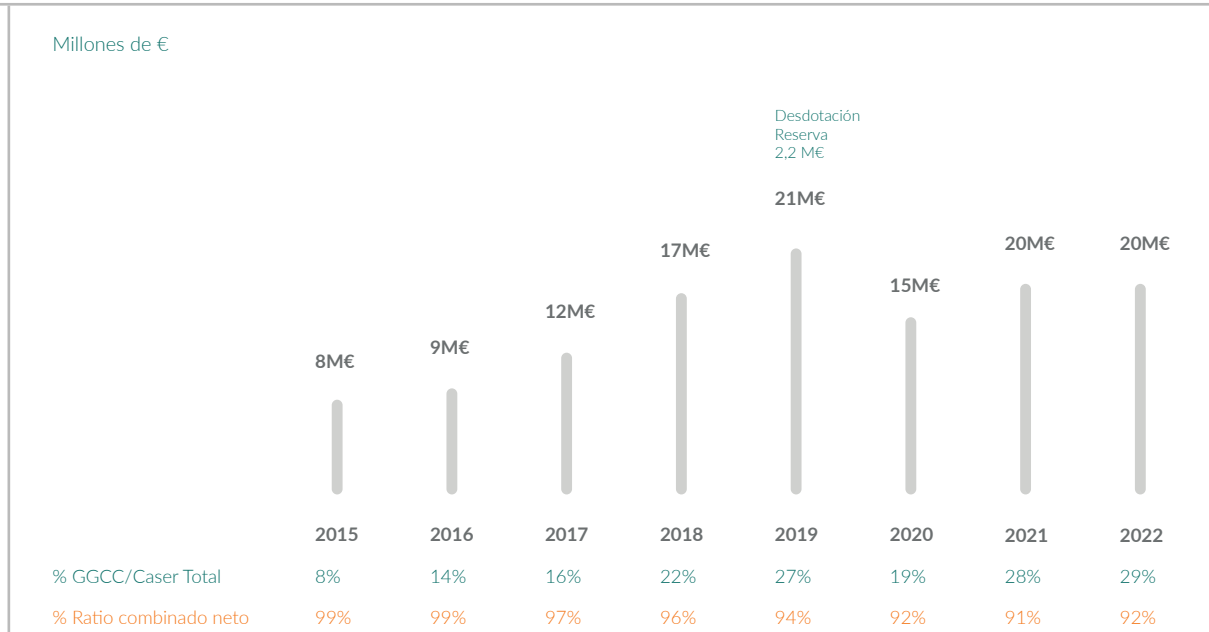
relacionados con el aseguramiento de instalaciones solares. El Negocio de Brokers cerró por su parte acuerdos con más de 250 oficinas de grandes corredores que operan en España, lo que sumó un resultado operativo superior a los 5,3 millones de euros, consolidando así el crecimiento rentable del negocio.

El impulso del Negocio Directo tuvo detrás dos motores relevantes. Por un lado, el lanzamiento de un *unit linked* que tiene unos gastos mínimos, tanto de gestión como de comercialización, lo que hizo que fuese catalogado como compra maestra por la OCU. Por otro, el despliegue del programa Capaces de Ser a todos los empleados de las empresas del Grupo Caser.

El **Negocio de Agentes y Corredores** mostró un mejor desempeño en primas de riesgo que el resto del sector, alcanzando una facturación de 273 millones de euros en primas. Un resultado en el que destacó No Vida con el aumento del Mix Empresas y Particulares un 2,2% más respecto al año anterior.

El éxito se debe al incremento del negocio de estos mediadores, gracias a la mejora de la productividad y a la consolidación de agentes de segmentos platino, oro y plata, así como a la apuesta por la acción de venta dirigida y acciones de venta

## EVOLUCIÓN EN RESULTADOS GRANDES CUENTAS Y BROKERS

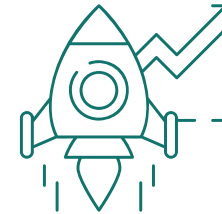


cruzada y captación a través de medios digitales. También hay que subrayar la puesta en marcha de un nuevo modelo de gestión de la Red de Mediadores gracias a nuevas tecnologías y la introducción de diferentes mejoras en el Portal Comercial, que permitió a la red comercial intensificar y agilizar su servicio a agentes y corredores.

Es importante destacar cómo se redefinió la segmentación de Agentes, en función de su ciclo de vida, sobre la base de una propuesta de valor flexible y orientada en su medida a su posicionamiento en el entorno digital. Con similar propósito se creó la figura del *Product Manager* para orientar la estrategia comercial de Corredores –que suman ya 846– por productos.

Otros hitos reseñables del ejercicio fueron la creación de una dirección administrativa única que transforma las oficinas en el centro de la relación comercial y orienta los servicios a la eficiencia y a la especialización. En paralelo, se abordó el lanzamiento de la primera *flagship* del sector asegurador en Málaga.

En cuanto a digitalización, se avanzó significativamente en afianzar las capacidades de los agentes en entornos online y presenciales, a través de una segmentación de la estrategia digital en capacidades e inversión y, entre otras iniciativas, se puso en marcha una propuesta de valor específica para la captación de los primeros mediadores 100% on-line.



## PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO EMPRENDE

Durante el año 2022 también se implementó el proyecto Emprende de Caser como una piedra angular para la profesionalización de sus agentes y su transformación en empresarios. Los objetivos principales de este proyecto pasan por desarrollar habilidades de liderazgo y gestión, adquirir conocimientos necesarios para impulsar una estructura organizativa, fomentar el crecimiento del negocio mediante herramientas, ecosistemas y planes de acción personalizados, y aumentar el prestigio de la marca dentro de su círculo de influencia a través de acciones de comunicación, participación en eventos y foros relevantes.

Este proyecto ha englobado diversas acciones, entre las cuales se destacan la consultoría y formación, la explotación de carteras y captación de clientes, el fortalecimiento de las oficinas físicas y virtuales, así como el impulso de la imagen de marca y la gestión de colaboradores a través de la plataforma del Colaborador. Esta herramienta permitió tanto el autoservicio del colaborador, como el control y gestión por parte del agente de sus redes de ventas. En definitiva, con estas iniciativas, Caser buscó potenciar el crecimiento y el éxito de sus agentes, brindando apoyo y recursos para su desarrollo empresarial.