



El equipo de la Oficina de Seguimiento del Plan Estratégico

Consolidar el crecimiento

DURANTE 2016, EL MERCADO ASEGURADOR español ha experimentado una notable recuperación, tal y como ha sucedido en el resto de sectores de la economía, logrando así consolidar una tendencia de crecimiento estable.

La facturación en primas ha recogido un crecimiento del 12% respecto al ejercicio anterior, destacando el incremento del 4,5% en los ingresos por primas del Negocio de No Vida, y el importante aumento del 21,7% en las primas del Negocio de Vida. Además, se ha experimentado un notable aumento de las primas de Riesgo. Asimismo, el sector ha logrado en el presente ejercicio un ahorro de 177.735 millones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 6%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones han aumentado un 2,1%, siendo los Planes de Pensiones del Sistema Individual los de mayor crecimiento.



ANTONIO GARCÍA

DIRECTOR DE FINANZAS Y TECNOLOGÍA

¿Qué hitos destacaría de este ejercicio?

Este año hemos conseguido importantes logros en el volumen de negocio, con un incremento del 10% respecto al ejercicio anterior. Los ramos de No Vida han experimentado un muy buen comportamiento, con un crecimiento superior al 10%, más del doble del alcanzado por el sector. Estos buenos resultados se deben, sobre todo, a la favorable evolución de la mediación profesional, así como a los acuerdos de comercialización. Asimismo, el negocio de Vida, aun condicionado por los bajos tipos de interés, ha alcanzado ratios de crecimiento de dos dígitos.

Por otro lado, el ratio combinado neto de No Vida, pese a estar en niveles muy bajos, ha mejorado ligeramente en este año. Por su parte, la eficiencia también ha mejorado significativamente al crecer los gastos muy por debajo del crecimiento de primas. La facturación de diversificación ha crecido al 17% incrementando su peso en la aportación de resultados al Grupo. Además, tras aplicar criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, hemos obtenido un beneficio antes de impuestos de 109,4 millones de euros.

¿Cuáles han sido las implicaciones de la entrada en vigor de Solvencia II?

A nivel sectorial, Solvencia II ha modificado e incrementado sustancialmente las exigencias del cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras. Caser mantiene un importante superávit del margen de solvencia, en línea con las principales compañías del sector. El impacto de la nueva legislación no ha sido relevante para nuestra cartera de inversión por el peso de las posiciones que mantiene en deuda pública y su poca exposición a la renta. No obstante, los principales esfuerzos en materia de inversiones en el 2016 han estado dirigidos a la gestión de la cartera en base a esta nueva normativa.

¿Cuáles son las expectativas para el próximo año?

Las previsiones de crecimiento para el sector en 2017 apuntan a un mantenimiento de la situación en primas No Vida con crecimientos entorno al 4%, moderando el incremento en Vida, fruto del contexto actual de bajos tipos de interés. Uno de los retos clave para el sector asegurador en los próximos ejercicios será adaptarse a los nuevos hábitos de consumo de los clientes. Estas tendencias marcarán las líneas de actuación del sector asegurador en aspectos como la digitalización, el *pricing* inteligente, la omnicanalidad, la innovación tecnológica y el *Big data*. En este escenario, nuestro Plan Estratégico 2015-2019 considera dentro de sus pilares fundamentales la digitalización y el enfoque al cliente. •



Motor de transformación digital

En 2016, Caser ha apostado por la incorporación de diferentes técnicas que se convierten en motores del proceso de transformación digital en el que la Compañía está inmersa. Entre los avances que ha experimentado la Aseguradora, encontramos las tecnologías Big data. Con su llegada, Caser ha generado un repositorio que integra información correspondiente a más de 15 millones de eventos. A partir de esta ingente cantidad de información, la Compañía ha realizado un proyecto Big data piloto en el 2016. En él, se han analizado tanto el efecto ROPO para los potenciales clientes de Salud, como un ejemplo de 'customer journey' que estudia los contactos de un cliente a través de los diferentes canales de interacción (web, teléfono, correos electrónicos, mediador, etc.).

En el ramo de Autos como proyecto inicial, se han establecido tarifas en tiempo real integrando datos externos en el momento de la cotización. Además, se ha incorporado información tanto de Caser como de los mediadores y del entorno económico social del cliente potencial junto a datos procedentes de fuentes externas.

Asimismo, se han introducido las metodologías ágiles SCRUM para el desarrollo participativo de aquellos proyectos de la Compañía que presenten un importante componente de innovación en productos y servicios.

Por último, se ha apostado por el Internet Of Things (IoT) mediante el desarrollo de productos y servicios que incorporan componentes innovadores de la industria e interactúan con los sistemas informáticos estándar de Caser. •

Caser ha seguido manteniéndose en 2016 como un Grupo asegurador rentable, innovador, competitivo y eficiente. Es destacable el cumplimiento en este ejercicio de los principales indicadores de su Plan Estratégico 2015-2019.

Este año, el Grupo ha centrado su estrategia en maximizar el crecimiento en su potente red de distribución bancaria, a través de los acuerdos de exclusividad suscritos, y en el refuerzo de la red de mediación de Agentes y Corredores. Igualmente, en 2016 se han llevado a cabo medidas encaminadas a incrementar

las tasas de retención a través de diferentes acciones de fidelización. Cabe resaltar el esfuerzo realizado en la creación y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes, así como la potenciación de las actividades de diversificación. De este modo, durante el pasado ejercicio ha aumentado de forma significativa la facturación en Caser Asistencia, Hospitales y Tercera Edad, se han abierto nuevas clínicas dentales y, mediante un plan estratégico específico, ha tenido lugar el despegue de la actividad de asistencia en carretera.

EL GRUPO HA CENTRADO SU ESTRATEGIA EN MAXIMIZAR EL CRECIMIENTO DE SU POTENTE RED DE DISTRIBUCIÓN BANCARIA A TRAVÉS DE ACUERDOS DE EXCLUSIVIDAD



Ya es posible visualizar los cuadros de mando de Control de Gestión desde dispositivos móviles

CONTROL DE GESTIÓN

Durante el ejercicio se ha incrementado significativamente el nivel de detalle en el cuadro de mando de seguimiento técnico. Para ello, se ha incluido información relativa a Vida Particulares, así como el detalle de cada uno de los puntos de venta correspondientes a los distribuidores de Bancaseguros. Esta mejora es fuente de información para los nuevos cuadros de mando desarrollados en los Negocios de Vida y Pensiones y Bancaseguros, ampliando el compromiso de digitalización de Caser. En esta línea, la Dirección de Sistemas ha desarrollado la posibilidad de visualizar los

cuadros de mando de Control de Gestión desde dispositivos móviles. Además, desde junio de 2016, la Aseguradora ha registrado, en el Seguimiento de Cuenta de Resultados, información relativa a la nueva Compañía Unión del Duero Seguros Generales.

ADMINISTRACIÓN

A lo largo del presente ejercicio, Caser ha desarrollado diversas acciones para consolidar los planes de acción en marcha, con objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia en los procesos de administración y gestión, entre los que destacan los que mencionamos en la siguiente página.



● Ante el reto de Solvencia II, importante presencia y aportación de Administración en la consecución de este objetivo, especialmente en lo correspondiente al módulo de Inversiones Financieras y al balance económico.

● Consecución de los objetivos para lograr un alto grado de transformación de los procesos de gestión de recibos a entornos web y a operativas online, en línea con el Plan Estratégico establecido para la red de agentes y corredores.

● Siguiendo los criterios de Solvencia II, se han desarrollado medidas dirigidas principalmente a aquellos tramos con antigüedad elevada. Los indicadores de la gestión del

pendiente, a cierre del ejercicio 2016, han sido los mejores de la serie histórica. El pendiente sobre primas se ha situado en el 3,17%.

● Definición de la nueva herramienta aplicada a conciliaciones bancarias, que vinculará los movimientos bancarios recibidos de los bancos a los expedientes de recobros generados en los aplicativos de prestaciones de la Compañía antes de su contabilización definitiva. Esto supondrá la eliminación de las acciones manuales que se realizan para lograr la conciliación bancaria de las cuentas. A lo largo de este año 2017 estará implantada definitivamente.

● Reindustrialización de diversos procesos fiscales e incorporación de nuevos modelos fiscales anuales

DURANTE 2016 SE HA AVANZADO EN EL GRADO DE TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECIBOS A ENTORNOS WEB Y A OPERATIVAS ONLINE

Se ha procedido a la reindustrialización de diversos procesos fiscales como el modelo 289

de obligado cumplimiento como el modelo 289, de gran trascendencia tributaria en el entorno de países de la OCDE.

● Implantación del nuevo sistema de llevanza electrónica de los Libros de Registro de IVA, denominado SII –Suministro Inmediato de Información–, mediante el cual Caser tramitará telemáticamente, prácticamente en el día, operaciones o transacciones de IVA a la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria. Para las empresas aseguradoras existirán fórmulas alternativas para el cumplimiento de las obligaciones contables y registrales, dadas las particularidades de este sector. El nuevo sistema contempla reglas específicas en cuanto al cumplimiento de las obligaciones de facturación y registro de las operaciones de las aseguradoras.

REASEGURO

Durante 2016 se han implementado los procedimientos para aplicar la Política de Reaseguro de acuerdo a las exigencias de Solvencia II.

En la renovación de las condiciones de Reaseguro, se ha incrementado la capacidad de algunos contratos con la finalidad de conseguir la máxima mitigación posible en los escenarios catastróficos contemplados por SII.

El hecho de que Caser tenga geolocalizada prácticamente toda su cartera de multirriesgos

ha permitido que se puedan calcular los mayores cúmulos y, por tanto, las mayores exposiciones que dicha cartera tiene, lo que posibilita ajustar de forma muy eficiente la mitigación.

ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

Las acciones más relevantes del año se enmarcan en dos actividades claramente diferenciadas. Por un lado, aquellas orientadas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de metodología LEAN en los principales productos y procesos, y, por otro, las relacionadas con la implantación de metodología AGILE y el seguimiento del Plan Director de Proyectos TIC, que da soporte a las iniciativas planteadas tanto por el Plan Estratégico como por el proyecto de transformación digital.

Durante este año, el establecimiento de la metodología AGILE en los proyectos tecnológicos se ha centrado en los desarrollos relacionados con los servicios a clientes a través del eCliente, tanto para Caser como para Sa Nostra Vida y la App móvil. Con la aplicación de esta metodología, que propicia una mayor cercanía entre usuarios y desarrolladores, se produce una entrega continua de funcionalidades adaptadas a las necesidades de cada momento.

Asimismo, la Aseguradora sigue apostando por la mejora continua de los procesos con metodología LEAN. En este ejercicio se han concluido las iniciativas de Emisión y Prestaciones de Autos con

EL ESTABLECIMIENTO DE LA METODOLOGÍA AGILE EN LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS PROPICIA UNA MAYOR CERCANÍA ENTRE USUARIOS Y DESARROLLADORES



LA COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE INVERSIONES HA SIDO FAVORABLE A LA ASEGURADORA ANTE LA ENTRADA DE SOLVENCIA II

resultados destacables en la percepción del Cliente y Mediador; se ha logrado la eficiencia en tiempo de trabajo, el ahorro de gastos e incremento de ingresos, además de otros beneficios como la mejor calidad del servicio. En esta misma línea, se han ido desplegando las mejores prácticas de Autos a otros productos como Hogar y Salud, se ha continuado con la implantación de las iniciativas de mejora de procesos de Vida Colectivos y se está desarrollando un nuevo proyecto en Pensiones.

En el camino hacia la transformación digital de la Compañía, se ha definido el proceso para una interacción totalmente digital del cliente en la contratación y prestación de servicios de Autos, que se implementará a lo largo de 2017.

INVERSIONES

Tras un año convulso, la fuerte recuperación económica del último trimestre ha llevado al Grupo a cerrar el año con subidas entre el 5% y el 10% en los principales mercados de renta variable, a la apreciación del dólar cercana al 5%, y a revalorizaciones de los principales mercados de renta fija, a excepción de Estados Unidos. En ese sentido, la valoración de la cartera de

inversiones a 31 de diciembre se ha mantenido en línea con la obtenida en diciembre de 2015. La poca exposición a la renta variable y el importante peso que la renta fija pública tiene en la cartera de la Compañía le aportan estabilidad y le hacen obtener como *rating* medio el mismo nivel que el presentado en el pasado ejercicio. Esta nueva regulación de seguros, que focaliza su atención en el consumo de capital de los activos de la cartera, ha implicado un cambio sustancial en la forma de gestionar la cartera de inversiones para el sector. No obstante, la composición de dicha cartera ha sido favorable a la Aseguradora ante la entrada de Solvencia II.

Con vistas a 2017, la Aseguradora espera una tendencia positiva de las expectativas económicas. La estabilización de los mercados emergentes en general, y concretamente en China, favorecida por la mejora del ciclo de inversión en Estados Unidos y la resistencia de Europa al impacto del Brexit auguran buenas previsiones para el próximo año. Caser prevé una leve subida en los tipos de intervención de la Reserva Federal. Respecto a las bolsas, la renta variable en España y los países emergentes se presentan como los nichos favoritos de la Compañía en cuanto a valoración de los activos se refiere.

La valoración de inversiones a 31 de diciembre se ha mantenido en línea con la obtenida en diciembre de 2015

La nueva web www.caser.es incorpora nuevas posibilidades de interacción por chat o call back con un especialista de la Compañía

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El ejercicio 2016 ha supuesto la implantación del Plan Director de los Sistemas de las Tecnologías de la Información, con el objetivo de cubrir las necesidades incluidas en El Plan Estratégico y en el Plan de Digitalización de la Compañía. Con el nuevo plan se han desarrollado las bases de las diferentes líneas de trabajo que se implementarán hasta 2019.

Este año se han superado el centenar de proyectos informáticos, que incluyen tanto los objetivos de cambio de los sistemas informáticos con los que trabajan los más de 3.000 empleados de la Compañía, como complejos estudios analíticos realizados en tiempo real para proponer a un potencial cliente el precio más justo de una póliza. En parte de estos proyectos se han empleado metodologías ágiles, SCRUM, que facilitan la gestión y el avance de aquellos proyectos con mayores garantías de alineación con los objetivos de la Aseguradora.



MANUEL BLANCO

DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CASER

¿Cómo se ha avanzado con el Plan Director de Sistemas de las Tecnologías de la Información?

En 2016 se ha evolucionado significativamente en el enriquecimiento de la información facilitada a los clientes incorporando nuevas funcionalidades en nuestra renovada web y, más en concreto, dentro de la sección del Autoservicio del Cliente, parte privada de la web que permite a los clientes dar partes, autorizar prestaciones, obtener información de la situación de sus pólizas, pensiones, seguimiento de siniestros, etc. Con la misma infraestructura tecnológica para los ramos de

Vida, se ha desarrollado el portal de la compañía filial www.sanostravida.es, que estará disponible en Internet a principios del año 2017. Además, buena parte de estos servicios al cliente se han integrado en la Banca electrónica de las entidades financieras que distribuyen productos de Caser. De esta forma, un cliente del banco y de la Compañía podrá obtener información de sus seguros y efectuar operaciones en base al acuerdo de mediación existente entre la Aseguradora y las entidades, desde dentro de la sede electrónica de la entidad financiera.

¿Qué se espera del ejercicio 2017?

El año 2017 se enmarca dentro del Plan Director y Estratégico. Por ello, las diferentes áreas TIC de la Compañía cuentan con un volumen similar de proyectos con los que dar continuidad a los iniciados en 2016. Estos proyectos presentan una planificación y contenidos que consolidarán las iniciativas realizadas en 2016, extendiendo al resto de ramos y servicios las tecnologías e innovaciones ya desarrolladas. La calidad ofrecida, percibida por clientes y mediadores, y la extensión de las diferentes formas de firma y de comunicación digital que sustituyan al papel, serán a grandes rasgos y muy ligados a la innovación, los sistemas de información que evolucionarán en 2017. •



+100
 PROYECTOS INFORMÁTICOS
 IMPLEMENTADOS ESTE AÑO



Con el fin de aproximarse tanto a clientes actuales como potenciales, en 2016 se ha lanzado el nuevo portal principal corporativo de la Aseguradora –www.Caser.es–. Dotado con nuevas tecnologías que permiten el correcto acceso desde cualquier dispositivo, el portal se presenta con una nueva imagen, moderna y ligera. Asimismo, se ha mejorado la disposición de los diferentes contenidos y el acceso a la información genérica de la Aseguradora, entre otros aspectos. La nueva Caser.es incorpora las posibilidades de interacción por chat o *call back* con un especialista de la Compañía.

En cuanto a los canales de distribución, y particularmente para el Negocio de Agentes y Corredores, la Aseguradora ha continuado trabajando para hacer de su herramienta de uso cotidiano, el Portal del Mediador, una de las mejores del mercado asegurador. Para ello, en 2016 Caser ha simplificado los procesos de contratación de algunos de los ramos principales: Autos, Inmuebles, Salud y Decesos. Además, con la inclusión de una “carpeta del cliente” se ha hecho posible que el asegurado pueda realizar cualquier tipo de acción o lanzar procesos de interacción entre Cliente, Mediador y Compañía.

MEJORANDO LOS PROCESOS INTERNOS

De acuerdo al Plan Director, Caser ha seguido desarrollando los sistemas de *back-office* como motores del trabajo relacionado con la gestión de las pólizas y prestaciones. La unión de los sistemas de gestión de pólizas en aplicaciones comunes, con integraciones significativas en el ramo de

Dirigida a los clientes y tomadores, en 2016 se ha realizado una renovada versión con nuevas funcionalidades de la App de Caser, disponible para los dispositivos Apple y Android. Entre otras ventajas, facilita la comunicación entre el cliente y la Compañía gracias a su sistema de geoposicionamiento.

Hogar, así como la integración de la aplicación de siniestros de Autos en el sistema común de prestaciones, permitirá mejorar la eficiencia de los procesos internos. Esto repercutirá en la satisfacción del asegurado al comunicar entre sí los diferentes aplicativos de consumidor, mediadores, profesionales y empleados. De este modo, las interacciones entre el cliente y la Compañía serán conocidas en todos los ámbitos de gestión, facilitando la información requerida por el asegurado desde cualquier canal.

Siguiendo el objetivo de hacer más eficientes los procesos internos se han desarrollado diferentes mejoras en las aplicaciones que soportan estos procesos a partir de la aplicación de la metodología LEAN en los procesos de Autos, Pensiones y Colectivos Vida. Con ello, Caser ha conseguido optimizar la gestión, mejorando los tiempos de entrega de pólizas y acortando la finalización de la gestión de los pagos y prestaciones propios de estos ramos.

En cuanto a las infraestructuras informáticas que dan servicio a las diferentes empresas del Grupo, se han renovado los canales de acceso a Internet y también los sistemas de almacenamiento, que cuentan ahora con modernas tecnologías de discos flash. Se ha trasladado el Centro de Procesos de Datos de Unión Duero Seguros Generales desde Salamanca a Madrid, dotando a las aplicaciones y comunicaciones de Unión Duero, de las infraestructuras hardware, software y de comunicaciones existentes en la Aseguradora.

Además, la Compañía ha configurado y puesto en servicio tres nuevas clínicas dentales, renovado el Centro de Procesos de Datos del Hospital Parque Tenerife y adaptado los Sistemas de producción a las necesidades de Caser Asistencia, permitiendo a ésta última aprovechar las sinergias existentes entre ambas compañías.●

LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA LEAN TIENE EL OBJETIVO DE HACER MÁS EFICIENTES LOS PROCESOS INTERNOS