

Informe Anual
2016





01. Sumario	 02
02. Magnitudes económicas	 04
03. Carta del Presidente	 06
04. Informe del Director General	 10
05. Accionistas y Consejo de Administración	 14
06. Comité de Dirección	 16
07. Estructura del Grupo	 18
08. Principales Hitos 2016	 20
09. El Grupo en Cifras	 22
10. Plan Estratégico	 24
11. Negocios de Distribución	 26
12. Vida y Pensiones	 38
13. Seguros Generales	 44
14. Transformación Digital	 54
15. Dirección de Clientes	 58
16. Finanzas y Tecnología	 64
17. Gestión y Control de Riesgos	 74
18. Recursos Humanos	 78
19. Servicio de Defensa del Asegurado	 84
20. Diversificación	 90
21. Fundación Caser	 98
22. Informe de Buen Gobierno	 106
23. Oficinas	 118
24. Resumen del Balance de Situación	 120

Códigos de navegación



Página anterior



Página siguiente



Índice



Imprimir



Buscar



Más información

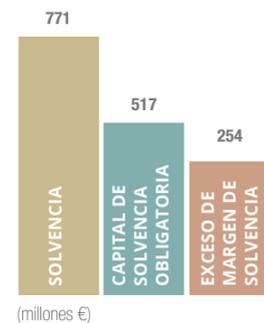
Acceso a información ampliada en nuestra web corporativa.



RESULTADOS

(Millones €)	2015	2016	%15/16
ANTES DE IMPUESTOS	112,0	109,4	-2,2%
Impuesto sobre Beneficios	40,7	69,2	70,0%
DESPUÉS DE IMPUESTOS	71,3	40,3	-43,5%

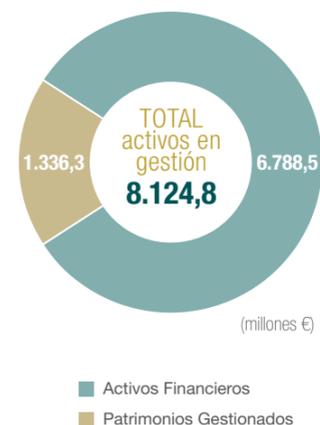
SOLVENCIA



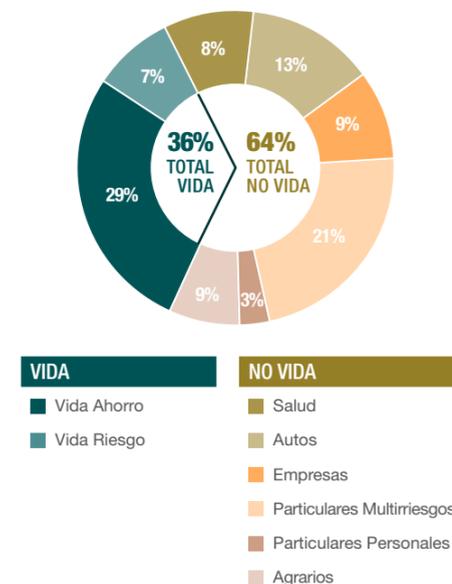
149%*
SOLVENCIA SOBRE
CUANTÍA MÍNIMA

* Cálculo sin considerar la aplicación de medidas transitorias de Solvencia II, ya aprobadas por el Supervisor para Caser. Aplicándolas, el ratio de solvencia sube a 270%.

ACTIVOS EN GESTIÓN



PRIMAS DEVENGADAS



(Millones €)	2015	2016	%15/16
Salud	112,4	119,2	6,0%
Autos	169,8	187,6	10,5%
Empresas (1)	119,3	131,2	9,9%
Particulares Multirriesgos (2)	288,6	298,0	3,2%
Particulares Personales (3)	42,4	49,2	16,2%
Agrarios	96,6	131,7	36,3%
TOTAL NO VIDA	829,1	916,8	10,6%
Vida Ahorro	351,9	406,7	15,6%
Vida Riesgo	107,9	98,8	-8,4%
VIDA	459,9	505,5	9,9%
TOTAL PRIMAS	1.289,0	1.422,4	10,3%

(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 General, Riesgos Nucleares, Robo, T. R. C. Decenal, T. R. Construcción, T. R. Montaje, T. R. Daño Material, Garantía Mecánica, Pérdida Financiera, Protección Integral de Tarjetas, Garantía Electrodomésticos, Retirada Camet, 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.

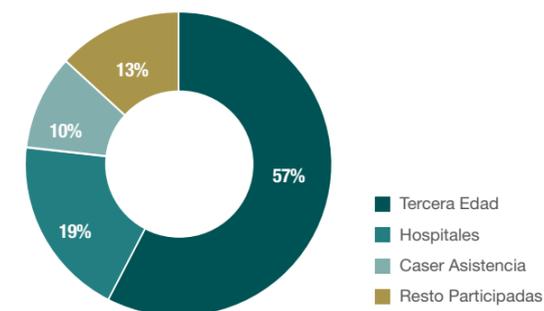
INGRESOS

(Millones €)	2015	2016	%15/16
Primas	1.289,0	1.422,4	10,3%
No Vida	829,1	916,8	10,6%
Vida	459,9	505,5	9,9%
Ingresos Financieros	244,8	212,8	-13,1%
Participadas	84,5	97,2	15,1%
Otros Ingresos	12,9	8,7	-32,8%
TOTAL Ingresos	1.631,2	1.741,0	6,7%
Aportaciones a Planes de Pensiones	-154,4	-165,5	7,2%
TOTAL Ingresos y Aportaciones	1.476,7	1.575,5	6,7%

RATIO SINIESTRALIDAD NETA

	2015	2016
NO VIDA	58,95%	59,60%
TOTAL	71,90%	71,89%

FACTURACIÓN PARTICIPADAS



(Millones €)	2015	2016	%15/16
Tercera Edad	57,3	60,8	5,9%
Hospitales	18,4	20,6	12,0%
Caser Asistencia	4,5	10,9	141,8%
Telemarketing	4,7	5,3	13,7%
Otras actividades	8,2	8,3	0,6%
TOTAL FACTURACIÓN	93,1	105,9	13,7%

La evolución de las principales cifras del Grupo es, sin duda, importante, pero de ellas conviene extraer lo significativo de la recuperación de cuota de mercado y el protagonismo que estamos desempeñando ya y que se irá acrecentando en el corto y medio plazo

NUESTRA COMPAÑÍA CUMPLE 75 AÑOS durante 2017, y lo hace completando un positivo ejercicio. La evolución de las principales cifras del Grupo, que posteriormente detallará en su carta el Director General, es sin duda importante, pero de ellas conviene extraer lo significativo de la recuperación de cuota de mercado y el protagonismo que estamos desempeñando ya y que se irá acrecentando en el corto y medio plazo.

En un contexto económico que comenzó a dejar atrás la prolongada crisis que marcó los últimos años en España, el consumo de las familias ha comenzado a repuntar en 2016. Con él la actividad del seguro está saliendo de su atonía, y las aseguradoras en conjunto elevaron un 12,24% los ingresos por la venta de pólizas, –y especialmente del ramo de Vida–, hasta los 63.827 millones a cierre de 2016. Al mismo tiempo, las perspectivas para 2017 se mantienen positivas e invitan al optimismo.

Veníamos señalando que la recuperación de la confianza entre los particulares ha avivado el consumo, y con él la necesidad de asegurar los principales aspectos de nuestra actividad cotidiana. Los expertos destacan la recuperación de los tres ramos medulares de los seguros: los de Vida, Automóviles y Salud. Caser está creciendo sostenidamente en los tres, en los que

además viene anticipando importantes progresos cuantitativos y cualitativos que están acrecentando el atractivo diferencial de nuestros productos.

Buena parte de esa mejora sustancial de nuestra oferta se explica gracias a la consolidación de un modelo de distribución que, si bien es complejo, es único. Responde, de acuerdo a nuestra actitud marcada por la vocación de servicio e innovación, a la capacidad que brinda de atender muy distintas necesidades no solo de nuestros clientes y asegurados, sino también de nuestros socios para la distribución, piezas fundamentales de este esquema.

Así, el año pasado, el volumen de primas de Caser creció hasta los 1.422 millones de euros, con un incremento del 10,3%. Para el ramo de Vida, que vuelve a crecer a un ritmo de doble dígito –el 10%–, tras dos años de descensos coyunturales, fue el año de la recuperación. Los ramos de No Vida aumentaron los ingresos por primas en un 11%, más del doble del crecimiento del sector.

Las actividades de Diversificación, que cada año ganan mayor protagonismo, también han prosperado en facturación. La de nuestra división de Tercera Edad aumentó un 6%, e igualmente han crecido de forma sustancial nuestros ingresos en Caser Asistencia, Hospitales y servicios

Un ejercicio sobresaliente

Crecimiento por encima de la media

Amado Franco Lahoz

PRESIDENTE





“ES MUCHO LO QUE HEMOS CONSEGUIDO, PERO TODAVÍA ES MUCHO MÁS LO QUE ESTAMOS EN CONDICIONES DE SEGUIR CONSTRUYENDO”

de *Telemarketing*. En conjunto, en 2016 la facturación de nuestras participadas superó por primera vez los 100 millones de euros tras cuatro años de subidas ininterrumpidas, para establecerse en 106 millones de euros, con un alza anual del 13,7%.

Los resultados antes de impuestos se mantuvieron, en línea con los del ejercicio anterior, en 109,4 millones de millones de euros. Se trata de una cifra positiva en cuanto a que supone la estabilización del negocio, tras años de esfuerzos en un entorno complejo.

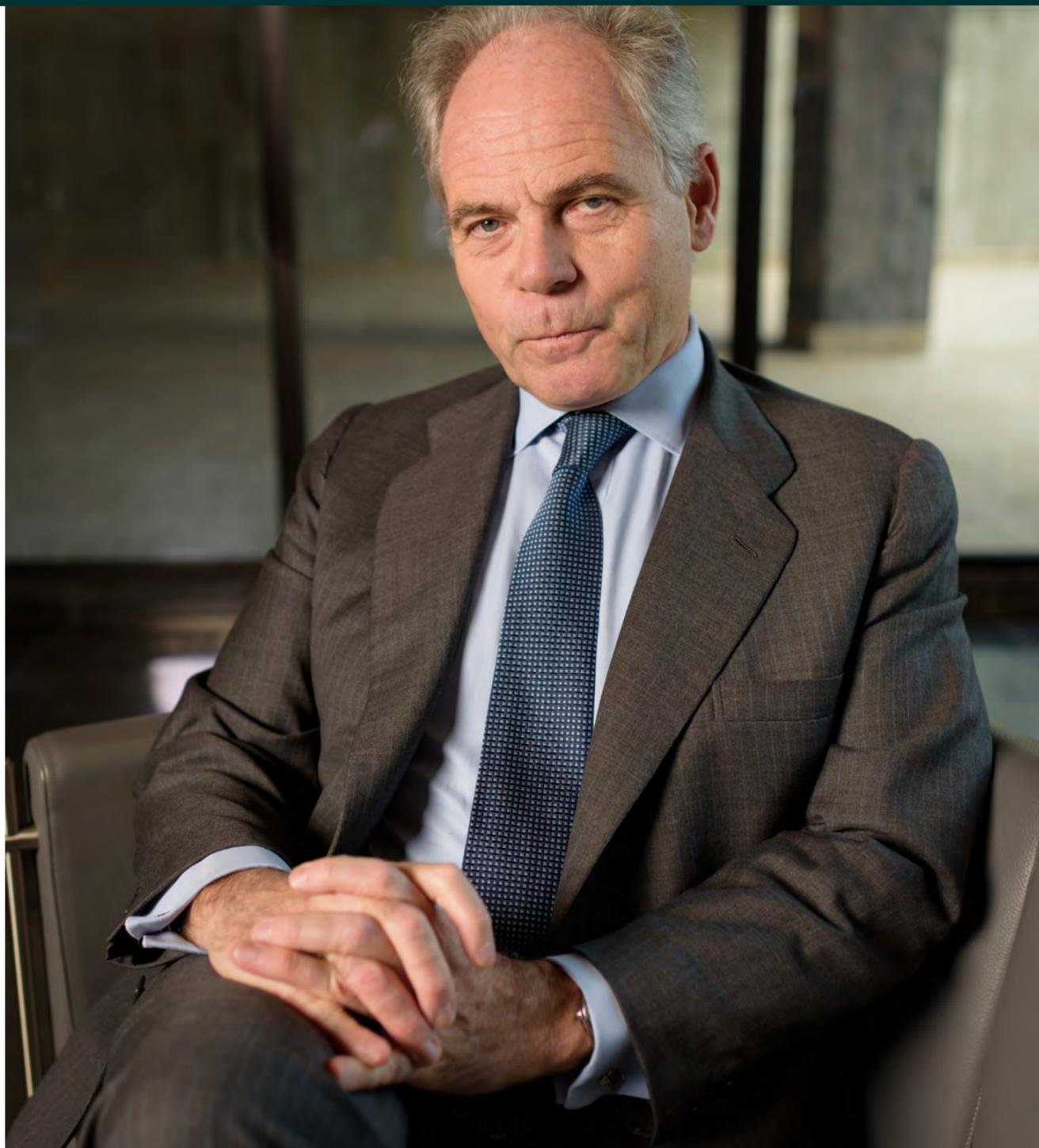
Son los frutos de la revisión estratégica que venimos aplicando en Caser los que han abierto una vía directa de progresión en cuota de mercado y notoriedad sectorial. Lo hemos conseguido, además, antes de cruzar el ecuador de nuestro Plan Estratégico 2015-2019, lo que pone en valor tanto el esfuerzo realizado y la solidez lograda hasta ahora, como la capacidad de seguir cosechando

y creando futuro para nuestros asegurados, accionistas y profesionales a corto y a medio plazo. Mientras todo eso ocurre y seguimos avanzando en los objetivos marcados, nuestro septuagésimo quinto aniversario debe suponernos un motivo de legítimo orgullo. Hemos sabido convertirnos en el aliado asegurador de referencia de varias generaciones de españoles. Hemos procurado evolucionar con ellos, anticiparnos a sus necesidades en materias de seguros y garantizar de la mejor forma posible el presente y el futuro de una sociedad. Si echamos la vista atrás, coincidiremos en que el resultado ha merecido claramente la pena. Es mucho lo que hemos conseguido, pero todavía es mucho más lo que estamos en condiciones de seguir construyendo. Les aseguro que el esfuerzo, el compromiso y el entusiasmo de los profesionales de Caser son máximos, como esperamos seguir demostrando desde hoy mismo a asegurados y a accionistas.

Muchas gracias. ●



Durante 2016 se ha acelerado claramente la actividad del Grupo, incrementándose el volumen de ingresos por primas y consolidándose, en paralelo, nuestro diversificado modelo de comercialización



Crecimiento e innovación

Un balance en general muy satisfactorio

Estimada/o accionista:

PODEMOS AFIRMAR QUE DURANTE 2016

se ha acelerado claramente la actividad del Grupo, incrementándose el volumen de ingresos por primas y consolidándose, en paralelo, nuestro diversificado modelo de comercialización. Igualmente hemos avanzado en digitalización, en fidelización de clientes y en oferta de productos en cada ramo en el que operamos. Todo este encadenamiento de mejoras compone un balance general muy satisfactorio, con perspectivas de crecimiento sostenido para los próximos años.

El ejercicio 2016 ha sido el punto de inflexión hacia el crecimiento. Elevamos un 10,3% los ingresos por primas, hasta 1.422 millones de euros. En No Vida Caser crece un 10,6%, hasta los 917 millones de euros, mientras en Vida supera los 505 millones de euros, con un incremento anual del 10%. Son resultados brillantes y que, adicionalmente, mantienen un elevado potencial de progresión para los próximos años.

El ritmo ha sido especialmente intenso en seguros agrarios, con un alza del 36,3%. En seguros de automóvil crecimos un 10,5% anual, prácticamente el doble que el sector, en empresas cerca de un 10%, y en salud un 6%, de nuevo muy por encima del incremento medio sectorial.

El ramo de Vida también recuperó pujanza en 2016 con un catálogo de productos de ahorro atractivos y eficientes desde el punto de vista de consumo de capital y la firma de acuerdos de distribución con entidades de reconocido prestigio en el sector.

Por otro lado, el buen comportamiento de la siniestralidad hizo que dicho ratio se mantuviese en el mismo nivel del ejercicio precedente. Otras cifras significativas que expresan la relevancia de las operaciones de la Compañía son los activos en balance, que en 2016 alcanzaron los 8.125 millones de euros

La buena evolución se completa con la facturación de las participadas, que cerraron el ejercicio con unos ingresos de 105,9 millones de euros, con un crecimiento anual del 13,7% y subidas muy relevantes en las áreas de Tercera Edad, Hospitales y especialmente Caser Asistencia.

Con todo ello, e incluyendo ingresos financieros por valor de 212,8 millones de euros, el total de ingresos del Grupo en 2016 ascendió a 1.741 millones de euros, un 6,7% más que el año precedente.

Ignacio Eyriès García de Vinuesa

DIRECTOR GENERAL

“EL ENCADENAMIENTO DE MEJORAS COMPONE UN BALANCE GENERAL MUY SATISFACTORIO, CON PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO SOSTENIDO PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS”

Cabe destacar que, durante el mes de febrero del ejercicio que resumimos, se suscribió de forma totalmente exitosa con inversores institucionales una emisión de deuda subordinada por 168,8 millones de euros.

Entrando ahora en el capítulo de resultados, el beneficio antes de impuestos fue de 109,4 millones de euros, en línea con los alcanzados el año precedente. Debido a un incremento impositivo derivado de las modificaciones en el Impuesto de Sociedades, así como por la entrada en vigor de la nueva Ley de Auditoría, el beneficio después de impuestos se determinó en 40,3 millones de euros.

Desde el punto de vista de la solidez financiera, debe subrayarse que a cierre de ejercicio Caser registró un exceso de 254 millones de euros sobre el mínimo de solvencia, lo que supone un ratio del

149% sobre el capital a cubrir. Dicho porcentaje no contempla la aplicación de medidas transitorias de Solvencia II. Aplicándolas, se estima en un 270% el excedente.

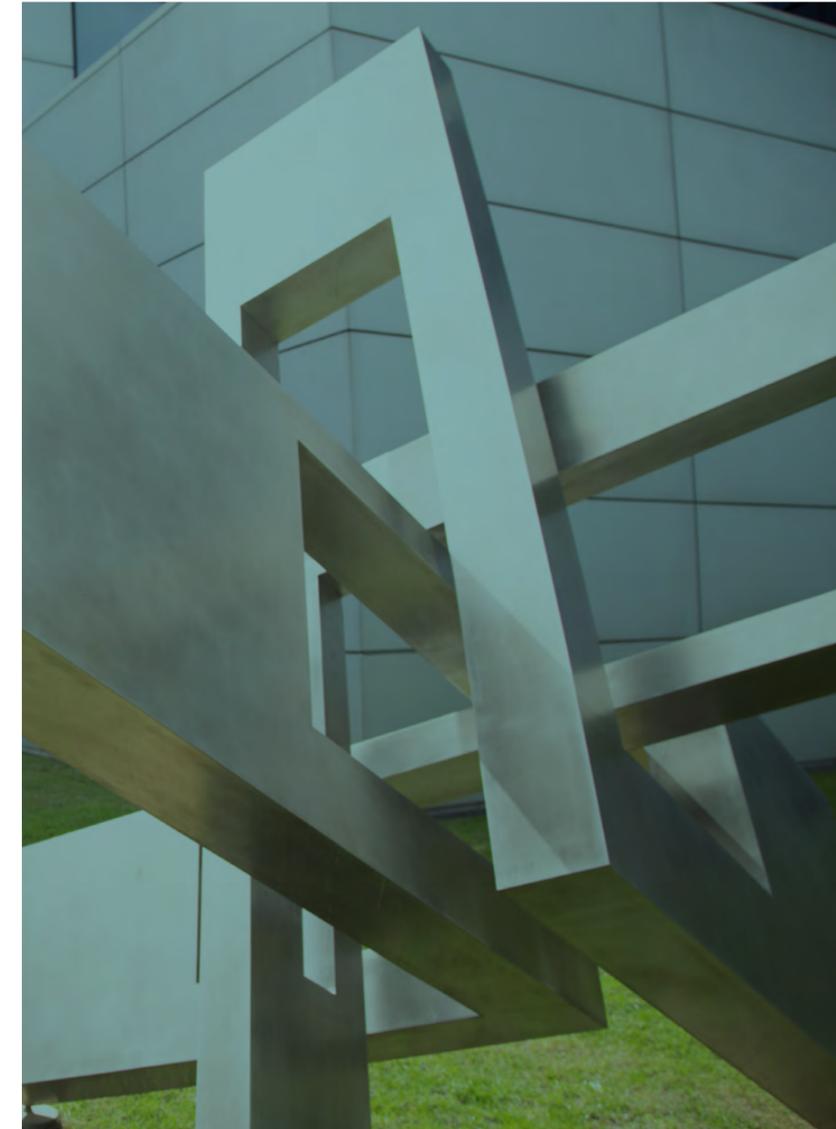
La foto fija del ejercicio nos muestra un Grupo Caser reforzado y en progresión, con ingresos y beneficios sólidos, así como con un incremento apreciable de la actividad y un modelo de comercialización transformado y en el que conviven con soltura y complementariedad los distintos negocios de distribución.

En paralelo, el proceso de digitalización en que el estamos inmersos, progresa decididamente. Solo durante 2016 se han desarrollado más de un centenar de proyectos informáticos, se automatizaron gestiones de muy distintos ramos y procedencias y se integraron sistemas de *big data* o del Internet de las cosas.

“A TRES AÑOS VISTA TENEMOS AL ALCANCE DE LA MANO LOS OBJETIVOS QUE NOS HABÍAMOS MARCADO”

Con ese mismo horizonte, el de crecer en este nuevo entorno tan marcado por la innovación, se ha puesto en marcha la primera aceleradora de *startups* del sector asegurador, que proporciona una estimulante capacidad de colaboración con emprendedores disruptivos y creativos que a su vez, encuentran apoyo y experiencia en las más de 3.600 personas que suma el equipo del Grupo.

Este sucinto repaso a los principales logros del pasado ejercicio sirve también de entrada hacia el Grupo Caser que hemos diseñado en el vigente plan estratégico. A tres años vista, tenemos ya al alcance de la mano los objetivos que nos habíamos marcado. Es una estrategia diferencial y de futuro que nos impulsa a seguir adelante hasta cumplir cada desafío. Tengan la certeza de que todos juntos vamos a seguir avanzando hasta conseguirlo. •



Accionistas por grupo financiero (a 31 de diciembre de 2016)

- COVÈA COOPÈRATIONS
- IBERCAJA BANCO, S.A.
- LIBERBANK, S.A.
- CAIXABANK, S.A.
- ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A.
- UNICAJA BANCO / ESPAÑADUERO
- BMN S.A.
- BANKIA, S.A.
- BANCO DE SABADELL, S.A.
- CECABANK, S.A.
- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
- AHORRO CORPORACIÓN S.A.
- COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA
- CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ONTINYENT
- CASER (ACCIONES PROPIAS)
- OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS

Consejo de Administración

a 31 de diciembre de 2016

PRESIDENTE

Amado Franco Lahoz

VICEPRESIDENTES

- Víctor Manuel Bravo Cañadas*
- Michel Roux

DIRECTOR GENERAL

Ignacio Eyriès García De Vinuesa**

SECRETARIO

Jesús Barreiro Sanz**

VICESECRETARIO

Fernando De Lorenzo López**

CONSEJEROS

- Carlos Abad Rico
- Antonio Rosas Cervantes*
- José Luis Aguirre Loaso
- Jorge Albájar Barrón
- María Luisa Lombardero Barceló*
- Álvaro García Dieguez*
- Patrice Forget*
- Thierry Derez
- Sophie Fiszman
- Alfonso Cárcamo Gil*
- Joaquín Cánovas Páez*
- Jorge Gil Lozano
- Ignacio Redondo Andréu*
- Ana Aránguez Cortés*
- Braulio Medel Cámara*
- Jordi Deulofeu Xicoira*

*Representante de personas jurídicas **No consejero



- 1 **Ignacio Eyriès García de Vinuesa**
DIRECTOR GENERAL
- 2 **Fernando de Lorenzo López**
SECRETARIO GENERAL
- 3 **Antonio García Ortiz**
DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA
- 4 **Valentín García García**
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN
- 5 **Juan José Cotorruelo**
DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES
- 6 **Pio Urbano Padilla**
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS
- 7 **Ramón Nadal de Dios**
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES
- 8 **Ignacio Martín Sánchez Bendito**
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES
- 9 **Germán Bautista Chamizo**
DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS

Organigrama

Dirección General del Grupo

DESARROLLO CORPORATIVO

CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

AUDITORÍA INTERNA

Comité de Dirección

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN FINANCIERA Y DE TECNOLOGÍA

DIRECCIÓN DE NEGOCIO AGENTES Y CORREDORES

DIRECCIÓN DE NEGOCIO BANCASEGUROS

DIRECCIÓN DE CLIENTES Y NEGOCIO DE GRANDES CUENTAS

DIRECCIÓN DE VIDA Y PENSIONES

DIRECCIÓN TÉCNICA DE SEGUROS GENERALES

DIRECCIÓN DE DIVERSIFICACIÓN

Compañías participadas

a 31 de diciembre de 2016

- ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R. DE RÉGIMEN SIMPLIFICADO, S.A.U.
- CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
- CASER ASISTENCIA, S.A.
- CASER DIRECT, CORREDURÍA DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.
- CASER GESTIÓN TÉCNICA A.I.E.
- CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.
- CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.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 SERVICIOS DE SALUD S.A.U.
- CLÍNICA PARQUE, S.A.U.
- CLÍNICA PARQUE FUERTEVENTURA, S.L.U.
- C Y E BADAJOZ, SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, S.A.
- 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.
- GESINCA CONSULTORA DE PENSIONES Y SEGUROS, S.A.
- INMOCASER, S.A.U.
- SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.
- SOCECASER, S.A.



FERNANDO DE LORENZO

SECRETARIO GENERAL

¿En qué punto se encuentran los principales proyectos del Plan Estratégico en vigor?

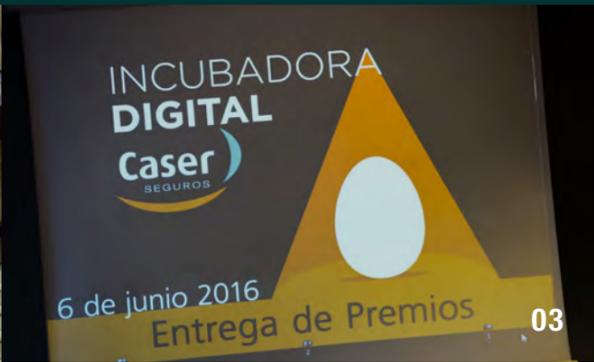
Nos acercamos al ecuador del Plan y estamos satisfechos porque los resultados están mejorando sustancialmente las previsiones.

¿Qué impacto ha tenido dicho Plan en el ejercicio que nos ocupa?

El más importante es el que tiene sobre uno de los ejes estratégicos, el crecimiento: por una parte, hemos visto incrementar las cifras de negocio. Por otra, la consolidación de nuestro modelo de distribución y del enfoque cliente, junto a la progresión de los hitos vinculados al proceso de transformación digital, se han asentado durante este ejercicio.

¿Cuál diría que ha sido la clave para alcanzar dichos logros?

La profesionalidad del gran equipo que trabaja en el Grupo, y el apoyo de los accionistas – que desde el principio han confiado en este ambicioso proyecto– son aspectos clave para que se hayan alcanzado tanto los objetivos del ejercicio como los que se establecieron para este periodo en el Plan Estratégico. •



01

Enero

LA FUNDACIÓN ESTRENA WEB. La nueva página incorpora las últimas tecnologías accesibles y además, gracias a un nuevo diseño e interfaz gráfica, gana en facilidad de uso. Desde su lanzamiento en 2009, www.fundacioncaser.es ha sido referente en materia de dependencia y ha evolucionado incorporando secciones y contenidos relacionados con la promoción de la salud y la autonomía personal, entre otras.

02

Febrero

CONSTITUCIÓN DEL CONSEJO TERRITORIAL DE ANDALUCÍA. Antonio María Claret preside este órgano que tiene como objeto dinamizar la presencia de la Compañía en la comunidad autónoma y fomentar el conocimiento de la misma y de su actividad, interactuando con empresarios, representantes de la economía y la sociedad civil así como con instituciones territoriales de cualquier tipo.

03

Marzo

EN MARCHA LA PRIMERA INCUBADORA DEL SECTOR ASEGURADOR. Las nuevas tecnologías digitales constituyen una herramienta ideal para desarrollar nuevas oportunidades de negocio en el campo de los seguros, la salud preventiva y los servicios, como han puesto de manifiesto los proyectos innovadores Sharenjoy, ganador del Primer Premio, así como Alzhup y duNeed, premiados con un accésit cada uno.

04

Abril

HOGAR GO, EL PRIMER SEGURO IoT LANZADO EN ESPAÑA. Incluye el servicio de conectividad y tecnología de Hogar Inteligente para permitir al cliente estar en permanente contacto y hacer seguimiento de lo que sucede en su hogar. El lanzamiento en fase piloto resultó ser el primer paso de Caser en el mundo de Internet de las Cosas y se enmarca en su estrategia de transformación digital.

05

Mayo

MÁS PRODUCTOS DE AHORRO. Caser y Magallanes Value Investors, gestora de inversiones independiente, presentaron un plan de pensiones gestionado bajo la filosofía *value investing*. Más tarde, la aseguradora firmó un acuerdo institucional con Bestinver para desarrollar una línea de seguros de Vida Ahorro. De este modo, Caser se convierte en la primera aseguradora que ofrece, tanto a sus clientes como a sus redes de distribución, la posibilidad de contratar productos de ahorro asesorados por un tercero.

06

Junio

COCHE X COCHE, PREMIO A LA INNOVACIÓN ASEGURADORA. El seguro que ofrece un vehículo en propiedad con características similares al que se tenía si la reparación del accidentado cuesta más de lo que marca su valor, resultó ganador de la categoría Producto más Innovador en la V edición del Premio a la Innovación en Seguros, que bienalmente organiza ICEA. Caser CochexCoche está pensado principalmente para aquellos conductores que usan a diario un vehículo en buen estado de entre 7 y 14 años.

07

Julio

PROTECCIÓN PARA EL INQUILINO. Caser comienza a comercializar el primer seguro que le protege de manera específica: Caser Inquilinamente. Este novedoso producto protege al propio inquilino y a sus pertenencias, cubre su responsabilidad frente a terceros e incluye asesoramiento jurídico y defensa legal. Existen tres modalidades de póliza –Esencial, Confortable y Superior– para que cada cliente decida la que más le conviene contratar según sus circunstancias.

08

Agosto

CORAZÓN DE CAMPEONES, CON RIO 2016. Gracias a los eventos que organizó Caser entre mayo y septiembre, algunos de los deportistas españoles que compitieron en Río 2016 (Ruth Beitia, Joel González, Kevin López, Saúl Craviotto y Andrés Mata), recibieron todo el apoyo de la afición recogido a lo largo de toda la geografía española. Esta representación de olímpicos se hizo con varias medallas en la cita deportiva brasileña.

09

Septiembre

LA PLATAFORMA ESPECIALIZADA EN PENSIONES SE RENUEVA. El nuevo site del Observatorio de Pensiones ve la luz insistiendo en los mismos objetivos: formar, informar e inspirar a los usuarios para convertirse en un referente de información sobre jubilación, ahorro y planes de pensiones. Para ello, utiliza un lenguaje didáctico y adaptado a los diferentes segmentos de edad a los que se dirige.

10

Octubre

ADAPTACIÓN DEL SEGURO MULTIRRIESGO PYMES. Gracias a la revisión de tarifas y ampliación e incorporación de garantías de acuerdo a las actuales tendencias y a las demandas de este tipo de empresas. Además hubo modificaciones para mejorar el proceso de cotización y contratación a través de la Web del Mediador de la Compañía. Así, Caser ofrece a la mediación un producto mucho más completo y competitivo.

11

Noviembre

RECONOCIMIENTOS A LOS MEJORES PROYECTOS PRESENTADOS A LA VII EDICIÓN DE LOS PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD. Entre los premiados, el Centro San Camilo de Tres Cantos recibió el premio Excelencia, por la atención centrada en las necesidades de las personas; el galardón I+D fue para el Centro de Investigación en Discapacidad Física (CIDIF), de la Fundación ASPAYM Castilla y León. Por último, Laura Peraita, periodista del diario ABC, fue galardonada con el Premio Comunicación y Dependencia.

12

Diciembre

ALIANZA CON FINIZENS PARA OFRECER UN PLAN DE AHORRO 100% ONLINE. *Caser Seguros realiza una firme apuesta estratégica y ofrece la exclusiva sobre la gestión del plan de ahorro de Finizens a nivel nacional. Además, la aseguradora trabaja con otras fórmulas novedosas de ahorro con Indexa capital, todas ellas pensadas para complementar la oferta y adaptarla a nuevas necesidades y perfiles.*

Personas

2,3
Millones
de clientes

70%
de ellos,
con más
de dos años de
antigüedad

3.604
Personas
componen
nuestro equipo

2.200
Mediadores
profesionales

Presencia

40
Oficinas
en España

16
Residencias
para personas
mayores

130
oficinas
de agencia

10.000
puntos
de venta en entidades
financieras

5
Hospitales

Estrategia

97%
de las iniciativas
planificadas en el Plan
Estratégico 2015-2019
ya están en marcha

9
Grandes Líneas
Estratégicas

Innovación

**INCUBADORA
DIGITAL**
Primera del sector
asegurados en España

HOGAR GO
Lanzamos el primer seguro
en España que incorpora
tecnología IoT

Servicios

637.080
Prestaciones
gestionadas por Seguros Generales,
la mayoría de Hogar y Autos

1.200 gestiones
y **27.000** mensajes
a través de *Whatsapp*

Confianza

200
proyectos
valorados por los miembros del
jurado de la VII edición de los Premios
Dependencia y Sociedad

Se impartieron más
de **2.555 horas** de formación
al equipo de seguros

571 talleres concertados
De ellos, **21** son talleres a domicilio,
con **42** sucursales,
que recogen el vehículo
donde el asegurado lo solicite.
67.000 encargos atendidos
por Caser Asistencia

222.000 llamadas
atendidas por Casavi en 2016 con
más de **133.000** servicios de asistencia.
El **40%** de las averías mecánicas se
resolvió *in situ*

La Web de la Fundación Caser
recibió en total **162.409 visitas**
en 2016

9.000 beneficiarios
del Programa Playas de la
Fundación. **11.000 niños** de **29**
colegios en
10 provincias de toda España

Durante 2016,
el Servicio
de Defensa del Asegurado
tramitó y finalizó
4.643 expedientes
de reclamación

11 oficinas
especializadas
en la red de Salud
y Caser Dental
ya ha inaugurado
8 clínicas

2.400 plazas
repartidas en los **16** centros
de la red de Caser Residencial,
tras adquirir un centro
para personas mayores

Operación Kilo en Caser:
más de tres toneladas
de alimentos y
1.100 juguetes
recogidos en **2** días

La lucha contra el fraude
ha generado un ahorro de
11,9 millones
de euros (+9,2%)

Un plan de negocio que apuesta por el crecimiento de la cuota de mercado

TRAS LA APROBACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO en julio de 2015, la Compañía se encuentra ahora en pleno proceso de implementación y puesta en marcha de las acciones definidas en él. Dichas acciones van encaminadas hacia un relevante crecimiento de la cifra de negocio, basado en el modelo de distribución así como en la innovación tanto de productos y servicios. Se apoya para ello en el conocimiento del cliente y sus necesidades y en la transformación digital desde dos vertientes: el incremento de las ventas a través de la web y la mejora de la eficiencia interna. Además del crecimiento en cifras de negocio, el Plan

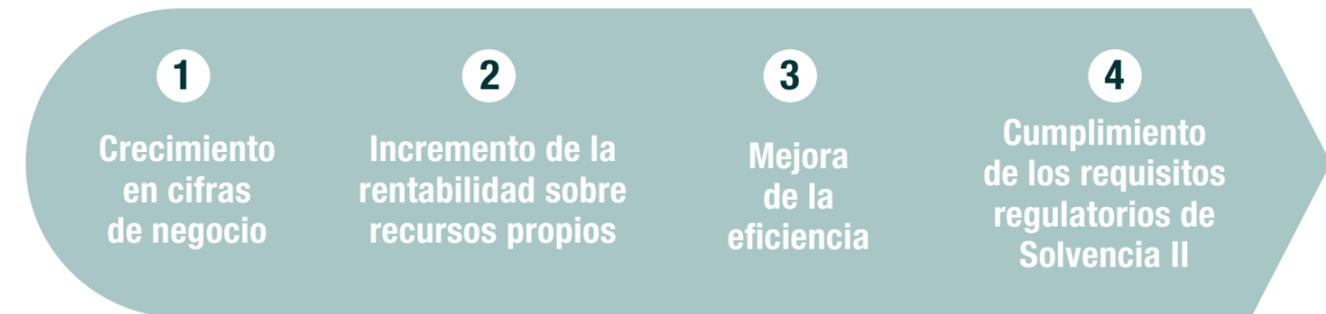
Estratégico persigue también como el incremento de la rentabilidad sobre recursos propios, la mejora de la eficiencia y el cumplimiento de los requisitos regulatorios de Solvencia II.

Para velar por el desarrollo del programa propuesto, a finales del año 2015 se creó la Oficina de Seguimiento del Plan Estratégico, compuesta por un equipo multidisciplinar procedente de diversas áreas, y cuyo foco se centra en las 65 iniciativas más relevantes, dentro del total de las 240 definidas. Desde aquí se realiza un seguimiento periódico tanto del estado de las iniciativas en

cuanto a su implementación, como de los avances que se van reflejando en los indicadores de gestión objetivos. Todos estos progresos ponen a Caser en el camino correcto hacia las metas marcadas por el Plan Estratégico 2015-2019, sin perder de vista todos los retos que deberán afrontarse hasta la finalización de este periodo.

Es tarea de todas las áreas de la Compañía trabajar en conjunto para ir consolidando los avances, superando obstáculos y aprovechando todas aquellas oportunidades que el entorno ofrece.

Objetivos



240
INICIATIVAS,
ENGLABADAS
EN NUEVE LÍNEAS
DE ACCIÓN

Ejes Estratégicos





XIV Convención Anual de Mediadores, que se celebró en el Club de Campo Villa de Madrid

Las cifras acreditan que 2016 fue un gran año para Caser

LA DISTRIBUCIÓN es uno de los pilares fundamentales sobre los que se establece el Plan Estratégico 2015-2019 de Caser. En esta línea, la consolidación de un evolucionado modelo de negocio, que integra multicanalidad y enfoque al cliente, son algunas de las cuestiones que en las que se han centrado los esfuerzos durante el pasado ejercicio en los distintos negocios de distribución: Agentes y Corredores, Bancaseguros, y Grandes Cuentas.

AGENTES Y CORREDORES

El Negocio cerró 2016 con 239,1 millones de euros en primas –un crecimiento de 20 millones de euros respecto del 2015–. De ellos, 159,8 millones de euros corresponden a los ramos de No Vida, que han registrado un crecimiento del 10,45%, frente al 4,49% que obtuvo el Sector en estos Ramos.



IGNACIO MARTÍN

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES

¿Cuáles han sido los principales logros alcanzados en 2016 en el Negocio de Agentes y Corredores?

En términos generales, los mayores logros del Negocio han sido la consolidación de los principales objetivos que nuestro Plan Estratégico requería para el ejercicio. En primer lugar, en términos de significancia para el Grupo, la cuota de participación del Negocio de Agentes y Corredores dentro del mismo, alcanzó el 17%, lo cual supone un punto y medio más de los previsto.

Igualmente, el ratio del número de pólizas por cliente ha mejorado de manera significativa respecto a 2015, lo cual se traduce en que estamos consiguiendo mayor fidelidad e integración de los clientes, es decir, mayor confianza. El fuerte impulso del número de Mediadores en los Segmentos que el Negocio califica como Altos, también ha sido digno de celebración. Con una mejora de algo más de dos puntos porcentuales sobre el 2015, casi un 15% del total de Mediadores está en estos niveles, lo cual refleja evolución positiva en la consolidación de la Red. Por último, en términos de imagen

de marca, se han alcanzado las 130 oficinas de agentes, más de las previstas, lo cual supone un claro avance en materia de presencia territorial.

¿Qué retos han tenido que afrontar en el pasado ejercicio?

El nuevo entorno, cada vez más digital, nos ha llevado a asumir dos grandes retos en el 2016. Por un lado una mayor digitalización del proceso de comercialización, que hemos conseguido a través de una adaptación de nuestros procedimientos internos, por ejemplo, con la implantación de los envíos telemáticos de la documentación, la digitalización de las firmas o la adaptación a procedimientos sectoriales de intercambio de información con los Mediadores. Y por otro lado, mejoras en el soporte que damos a los Mediadores, que se han conseguido con la implantación de medidas tales como, entre otras, una mayor eficiencia en el proceso de suscripción, mayor y más estructurada información de sus clientes o la facilitación de herramientas de explotación de sus propias carteras.

¿Cuáles son sus principales objetivos para 2017?

En un brevísimos resumen, nuestro foco en el 2017 estará puesto en tres grandes objetivos: En primer lugar, situar las Primas de No Vida en la cifra que requiere el Plan Estratégico, lo cual supone alcanzar los 183 millones en este tipo de Ramos, con un crecimiento próximo al 15%. Esto nos llevará a la puesta en marcha de iniciativas extraordinarias de apoyo a la comercialización, como, entre otras, el lanzamiento de un programa de franquicias. En segundo lugar, nuestro resultado antes de impuestos, también acorde al alto nivel de exigencia del Plan Estratégico y que requiere de un incremento del 25% respecto del 2016. Por último, seguir avanzando en la calidad de nuestra Red de Mediación, con más Mediadores en los segmentos altos de nuestra clasificación. •

Una inversión a largo plazo

En Caser la formación se considera una auténtica inversión. Bajo esta premisa, en el ejercicio 2016 el Negocio de Agentes y Corredores ha efectuado un gran esfuerzo en acciones formativas, tanto para Agentes de todas las Redes como para Personal del Negocio.

En total, se han ofrecido durante el pasado ejercicio más de 146.000 horas lectivas de formación.



En su conjunto, el Negocio de Agentes y Corredores cierra un año con un crecimiento cercano al 9%, con un crecimiento en No Vida del 10,45%, muy superior al sectorial. Por lo que respecta a Vida Riesgo el crecimiento del Negocio de Agentes y Corredores de Caser ha superado en gran medida la media sectorial con un 44% frente al 11,59% de la industria. Asimismo, cabe resaltar la variación en Multirriesgos del 16,91% frente al 3,1% sectorial. Por lo que respecta a la comercialización del

conjunto de Ramo de Vida, alcanzó la cifra de 79,3 millones de euros, con un crecimiento más moderado, del 6,2%, debido a la reducción de las líneas de productos a Prima Única.

En lo referente a la cartera, el Negocio de Agentes y Corredores ha experimentado un crecimiento próximo al 10% en pólizas en vigor, fruto de las acciones desarrolladas, fundamentalmente, a través de las Redes de Agentes, Desarrollo, Expatriate y Canarias,

El negocio de Agentes y Corredores ha crecido más de un 10% en pólizas

así como debido a la mejora sostenida de las tasas de anulación. Esto ha permitido que la participación de Agentes y Corredores sobre el conjunto del Grupo se haya mantenido en el 17%.

Por lo que a procesos se refiere, conforme a las tendencias sectoriales, en 2016 se introdujeron significativas mejoras en el Portal del Mediador, y se participó en la definición de las bases y la infraestructura necesaria para incrementar el nivel de digitalización.

Apoyo al mediador

Durante 2016 se ha realizado un gran avance en materia de soporte al mediador. En este sentido, se ha implantado un modelo de segmentación de los Mediadores, según volumen y tipología, con el diseño de una propuesta de valor diferenciada para cada uno de ellos.

Como consecuencia, incremento del negocio mediado por agentes exclusivos, ha sido muy positivo, alcanzando ya el 62% del total.

El crecimiento de la Red Propia de Desarrollo, la de Expatriate y Canarias así como el Plan de Nuevos Nombramientos en las Direcciones Territoriales dirigido hacia este tipo de Mediadores han sido determinantes para lograr estos resultados.

Innovando en productos y servicios

Lanzamientos como el de Caser Hogar Modular, que es un producto totalmente adaptable por el Mediador a las necesidades del cliente o el de Caser Inquilinamente, que busca la protección de los arrendatarios de viviendas, han tenido gran acogida. Por último, en Vida, se han lanzado igualmente nuevos productos de Rentas Vitalicias, con gran atractivo financiero-fiscal.

Asimismo, en el 2016 el Negocio de Agentes y Corredores, con el fin de impulsar en el 2017 la comercialización de los productos de Vida y los relacionados con el mundo Agropecuario, ha implementado la figura de los Responsables de Vida y de Agrarios en cada Dirección Territorial para el desarrollo de estos productos. •

LA CUOTA DE PARTICIPACIÓN DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES ALCANZÓ EL 17%



Se firmó un acuerdo de exclusividad para todos los ramos de No Vida con el Grupo Unicaja

BANCASEGUROS

El año 2016, ha sido un interesante ejercicio para Bancaseguros. En cifras, se ha cerrado el año con unas primas de 560,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 7,4%. Se trata de un incremento de prácticamente tres puntos por encima del de el mercado No Vida, que a cierre de 2016 crecía un 4,6%.

Este crecimiento se ha conseguido de forma homogénea en todos los ramos de No Vida, fortaleciendo y consolidando el Negocio de distribución bancoaseguradora de la compañía, y ha sido posible poniendo el foco en el cliente, de la mano de las entidades financieras. Además se ha ampliado el perímetro de la exclusividad de Caser con la firma de un nuevo acuerdo de exclusividad para todos los ramos No Vida con el Grupo Unicaja (Unicaja Banco y Banco España Duero). •



PIO URBANO

DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS

¿Cuál ha sido el mayor reto de Bancaseguros en 2016?

Venimos años trabajando en la transformación digital. Por ello, si tuviera que resumir todos los retos en uno solo sería en el cambio de modelo bancoasegurador que incluye la transformación digital de la relación con nuestros clientes. En 2016, hemos impulsado y desarrollado el proyecto Bancaseguros 2.0, que avanza hasta un modelo en el que la relación y la visión estratégica de la distribución de seguros con los bancos se transforma de manera que el

seguro es un producto más del portfolio de la entidad financiera. En paralelo, el cliente se sitúa en el centro de las decisiones y se sofistican la inteligencia comercial, de forma que sea compatible con la omnicanalidad.

¿Cómo han logrado incrementar el ratio de fidelización de clientes en el pasado ejercicio?

El foco en el cliente es prioritario. Así, hemos activado diferentes iniciativas para incrementar su fidelización. Como ejemplos podemos destacar la implantación del programa "platino" o la paquetización de la oferta, en el pack multiseguros.

¿Cuál ha sido la relación con los bancos durante 2016?

Cada vez trabajamos más en un escenario de socios, con una visión unificada en un plan compartido. En este sentido, hemos reforzado las relaciones con las entidades bancarias en un compromiso que se ha materializado en más de 200 acciones programadas y objetivadas con cada banco con los que tenemos acuerdos de exclusividad multiramo. Entre las iniciativas desarrolladas, cabe mencionar el pricing de autos, con una tarifa personalizada del seguro de automóvil que considera la información bancaria y la de la Compañía, así como tarifas competitivas de manera segmentada según el scoring bancario. •



Digitalización y multicanalidad son ya una realidad

Tanto la omnicanalidad y la implementación de procesos digitales en el Negocio de Bancaseguros de Caser han vivido en 2016 un periodo intenso. Gracias a ello los clientes de las entidades financieras pueden comenzar una gestión en un canal y acabar en otro, gracias a la combinación de sofisticados procesos comerciales y tecnológicos, alineados

siempre con la entidad financiera. En esta línea, la oferta aseguradora de Caser ya está incorporada en la banca electrónica y móvil de Ibercaja, BMN y Liberbank. Paralelamente, se ha avanzado en el desarrollo de herramientas como Bitácora+, un instrumento interno de análisis del Negocio de Bancaseguros que, en su versión 2.0, suministra más

nivel de información de las principales variables del negocio y lo hace de forma más gráfica y visual.

Con el objetivo de reforzar las ventas en las oficinas, se han desarrollado herramientas como la confirmación online de presupuestos de autos que, en 2017, se hará extensible a Hogar y Salud. •



MODELO BS 2.0

RELACIÓN	Socios Interés común Equipos como uno solo
CULTURA	Seguros como un producto más
PLANIFICACIÓN	Visión estratégica compartida
CLIENTE	Segmentación avanzada / común
CANALES	Omnicanalidad

Modelo de colaboración con entidades financieras

Desde sus inicios, y con mayor intensidad desde los años sesenta, Caser trabaja en estrecha colaboración con entidades financieras para el desarrollo y la distribución de seguros. Así, Caser es capaz de adaptarse a la

realidad de la entidad de acuerdo a muy distintas fórmulas de colaboración. Dicha experiencia le permite a la aseguradora responder en tiempos y con rigor a las distintas necesidades de los bancos y sus clientes en España.

Hoy, el modelo ha evolucionado hasta incorporar la visión compartida del negocio entre los bancos socios y Caser, lo que nos hace estar en primera línea del mercado bancoasegurador en España. •



En el pasado ejercicio se logró una presencia destacada en Empresas de inversión y *Fintech*

GRANDES CUENTAS

Durante el pasado ejercicio, Grandes Cuentas logró captar 251.085 nuevas pólizas y gestionó un negocio de 695.846, con un resultado positivo de nueve millones de euros. Esta actividad comercial le permitió, por tercer año consecutivo, incrementar la cuota de negocio dentro de Caser en más de tres puntos, alcanzando una participación del 15% dentro de Caser.

En cifras, se ha logrado un incremento en primas del 36% y un cumplimiento presupuestario del 117%, destacando la generación de negocio en los ramos de Autos, Multirriesgos, Particulares, Agrarios, Vida Riesgo y Vida Ahorro, con crecimientos de entorno al 30%.

En las labores de prospección de nuevo negocio, se logró una presencia destacada en Empresas de Inversión y Fintech, por medio de patrocinios y ponencias en foros sectoriales,



GERMÁN BAUTISTA

DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS

¿Qué valoración realiza del negocio de Grandes Cuentas?

Muy positivo. Dentro del negocio de Grandes Cuentas se han logrado crecimientos del 59% gracias a la distribución de seguros en entidades financieras, fabricantes, gran distribución, sector agrario y otros, destacando los acuerdos con Masmóvil, UCI, Caja Rural del Sur, Becier Assegurances y la renovación y ampliación de los acuerdos con Mercedes Benz, Rci Banque, Banca Puyo, BBVA, ASAJAS y UCCL. También se ha iniciado la comercialización, dentro del negocio, de las soluciones de servicio de Caser Asistencia, logrando acuerdos de distribución como el de AUDAX y Energya Villar Mir.

¿Cuáles han sido las líneas de actuación con los Grandes Brokers?

Con los Grandes Brokers se ha priorizado la comercialización de riesgos preferentes —aquellos con menor exposición y mejor resultado—, la reducción de recibos pendientes que ha permitido cerrar el año con solo un 8,5% en este perfil de mediadores, y una apuesta por un servicio de calidad a la mediación, que se ha visto recompensado con una mejora en las ratios de cotización de un 40%, conversiones en póliza de hasta un 34% sobre cotización y un aumento de las nuevas emisiones de un 85%. Algunas operaciones relevantes durante el pasado ejercicio han sido el Programa de Centro de Enseñanza (con más de 700 colegios), el Programa de Termalismo del Imsero o los Programas de tarjetas de Kutxabank y Cajasur, entre otros. •



Finizens & Indexa: el largo plazo más flexible

En 2016 Caser ha dado un paso más hacia la consolidación de su posicionamiento como marca pionera en innovación y transformación digital, al formalizar una alianza estratégica con el portal de asesoramiento automatizado Finizens y con el acuerdo alcanzado en pensiones

con Indexa Capital. Modelos de gestión pasiva del ahorro para el gran público y 100% online, que permiten al ciudadano de a pie acceder sin esfuerzos a las ventajas de la inversión. Son al día de hoy las alternativas de ahorro a largo plazo más flexibles del mercado.

36%
DE INCREMENTO EN PRIMAS
Y UN 117% DE CUMPLIMIENTO
PRESUPUESTARIO EN 2016

+30
CAMPAÑAS DE MARKETING DIGITAL,
DIRECTAS O A TRAVÉS DE ACUERDOS

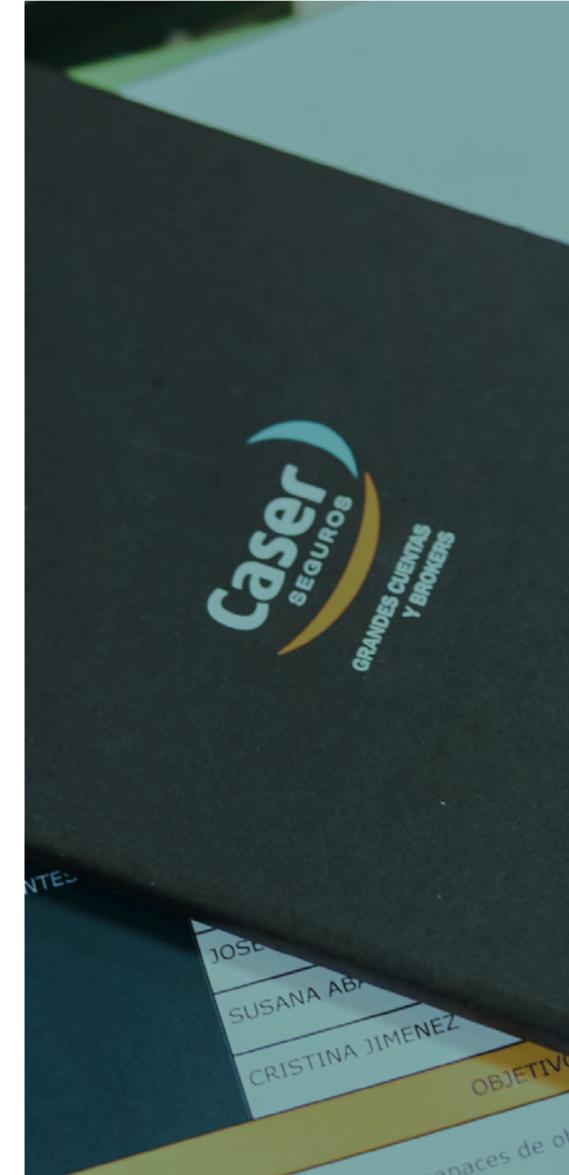
logrando contactar con más 60 empresas no clientes de los sectores identificados como prioritarios para el negocio como son bancaseguros, entidades financieras de consumo, fintech y empresas de servicios de inversión. El resultado de esta actividad propició acuerdos de distribución y prestación de servicio, con entidades como Novo Banco, Self Bank, A&G Banca Privada, OVB Allfinanz, Axon Partners AV, Indexa Capital AV, Getino Finanzas EAFI y 360Cora EAFI, entre otras. También se inició la comercialización, por primera vez en España, de planes de ahorro de gestión pasiva (*roboadvisor*) en formato Unit Linked o de Planes de Pensiones, con una autogestión 100% digital.

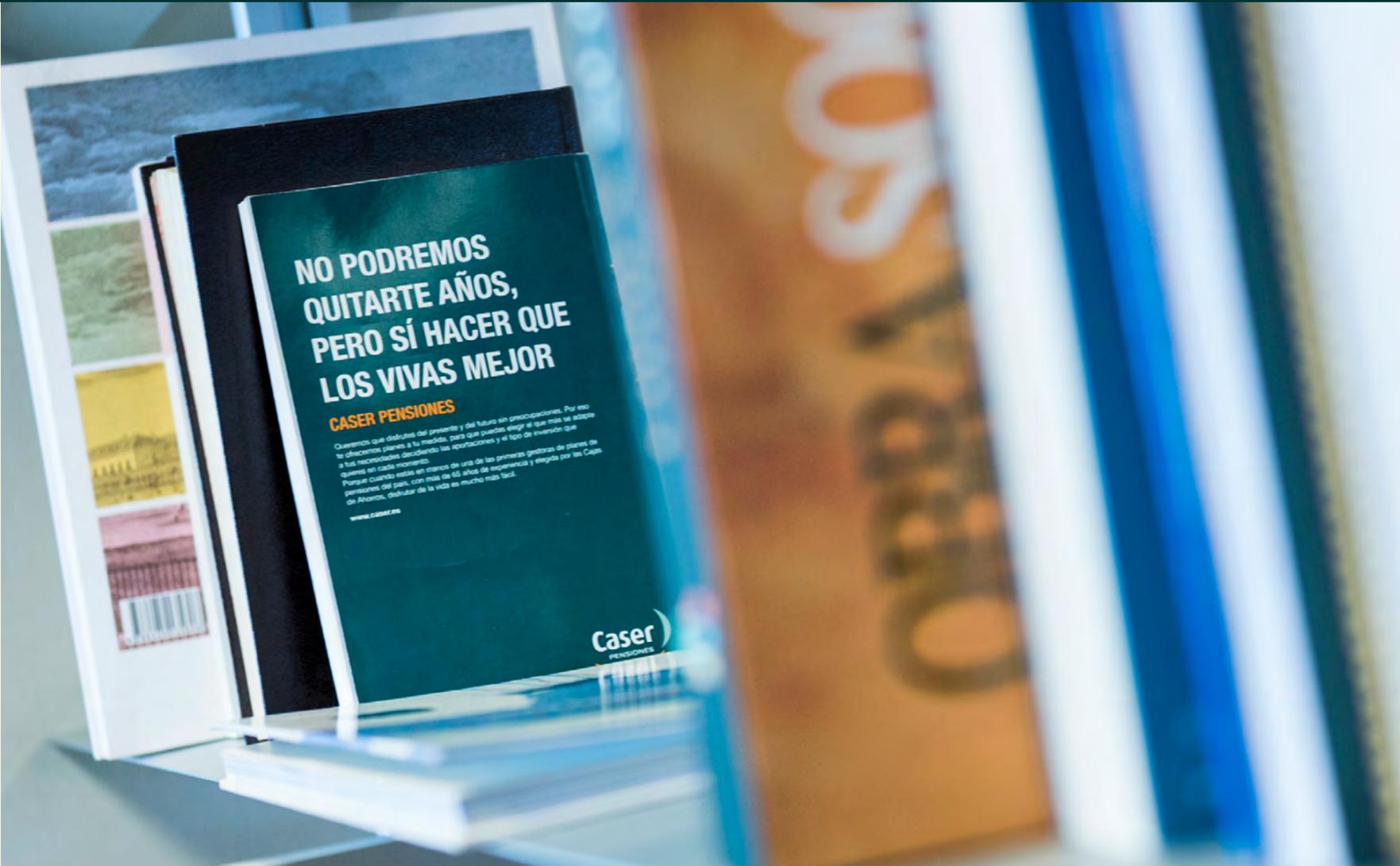
Un Negocio digital

En Negocio Directo, el principal foco comercial ha sido la distribución digital y la búsqueda de nuevos acuerdos con actores online. Siendo

el lanzamiento en julio de la nueva web de Caser, uno de los principales hitos ha sido el posicionamiento online de la compañía. A partir de ese momento se intensificó la presencia online con más de 30 campañas de marketing digital, bien con imagen directa de la Compañía, bien a través de acuerdos con distribuidores como Travel Club, Beruby, Infoautonomos, Territorio Pyme, lahorro.com o idealista.com. Los productos que más se han potenciado, en esta nueva estrategia digital, fueron los de salud, móviles, hogar, moto, vida y todos los vinculados al segmento de los autónomos.

En el área de Operaciones, destacan los proyectos de envío de recibos digitales *paperless*, los procesos de contratación 100% digital con Corredores, la mejora de los procesos de selección de riesgos en Salud y la mecanización de los procesos de venta de los nuevos robo advisor con firma digital y escaneo del DNI, entre otras. •





2016, punto de inflexión de Vida

EL NEGOCIO DE VIDA REGRESÓ A LA SENDA DEL CRECIMIENTO

EL NEGOCIO DE VIDA Y PENSIONES ha recuperado durante 2016 la senda de crecimiento. El ambicioso plan de desarrollo de la Compañía, recogido en su Plan Estratégico, se ha materializado en diversas iniciativas que han sido claves para el impulso experimentado durante el pasado ejercicio.

Siguiendo su espíritu innovador y disruptivo, Caser ha lanzado un nuevo catálogo Vida Ahorro basado en el bajo consumo de capital y adaptado al nuevo entorno de Solvencia II. En esta línea, la Aseguradora ha reorganizado el área Técnica de Vida tanto para hacer frente a la entrada en vigor de Solvencia II como para la definición del *pricing* y el catálogo de nuevos productos de Ahorro.

La Compañía también ha apostado por la mejora de la eficiencia de los procesos operativos a través de la unión de las áreas de operaciones de Particulares y Colectivos en una única Dirección de Operaciones. Con este movimiento se ha querido potenciar el autoservicio, unificar las operativas optimizando la interacción con mediadores e



JUAN JOSÉ COTORRUELO

DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES

¿A qué se debe el crecimiento del Negocio de Vida y Pensiones durante 2016?

Una mejor monitorización del día a día, unos planes de formación muy ambiciosos y una interacción proactiva con los negocios han sido, sin lugar a dudas, los factores claves para este crecimiento. Asimismo, se ha

apostado por la consolidación del Negocio de Vida y Pensiones a través de la diversificación de los productos y la digitalización. Todo ello con la finalidad de ofrecer una amplia gama que permita encontrar a cada cliente, independientemente de su rango de edad y perfil, el producto que mejor se ajuste a sus necesidades.

¿Cuáles han sido las líneas de actuación?

Caser se ha centrado en la pluralización y se ha adentrado en un proceso de retroalimentación y complementación con todas aquellas compañías con las que ha establecido lazos durante el pasado 2016. Continuaremos trabajando en esta dirección con entusiasmo, con el objetivo de ofrecer las mejores soluciones a nuestros colaboradores y, por consiguiente, a nuestros clientes de Vida y Pensiones.

¿Cómo está apostando el Negocio de Vida y Pensiones por la digitalización?

Como ejemplo destacaríamos las alianzas con fintechs a través de las que ofrecemos distintas experiencias de ahorro pioneras y adaptadas a nuevos tiempos y nuevas formas de ahorro. Y añadiría otras relativas a la flexibilización de productos y operaciones. ●

El nuevo catálogo Vida Ahorro se basa en el bajo consumo de capital y está adaptado al nuevo entorno de Solvencia II



La firma de alianzas con gestores de inversión activa como Bestiver o Magallanes –en las fotos– se ha visto materializada en la ampliación de la cartera de productos de Vida.

El Ahorro para todos

La ampliación de productos es uno de los rasgos definitorios por excelencia de 2016 para Caser, cumpliendo con el objetivo definido en el Plan Estratégico de la Compañía de crear una oferta plural y que se ajuste a las diversas necesidades de sus clientes. Así, el acuerdo con Bestiver ofrecerá un valor añadido para los clientes de la Aseguradora, especialmente a aquellos interesados en la filosofía de gestión a largo plazo que ofrece la gestora de activos independientes líder en España.

Por otro lado, de la mano de Magallanes Value Investors, Caser ha presentado en 2016 el plan de pensiones Magallanes Acciones Europeas PP, un producto gestionado bajo la filosofía value investing que invierte en valores de renta variable europea. El acuerdo apuesta por la filosofía value basada en la compra de valores a un precio menor al de su

valor intrínseco. Por tanto, Caser se convierte con este acuerdo estratégico en la primera aseguradora en ofrecer a sus clientes y a la red de distribución la posibilidad de contratar un plan asesorado por un tercero. Siguiendo con el objetivo de aumentar su oferta de productos, la Aseguradora ha establecido un acuerdo de colaboración para la distribución de productos aseguradores con OVB Allfinanz, compañía líder en el asesoramiento financiero. La Aseguradora ha desarrollado un producto de Vida Riesgo que complementa las necesidades para un asesoramiento integral de los clientes de OVB.

Con el foco puesto en la digitalización de la Compañía, Caser ha establecido una alianza exclusiva con la firma de gestión de inversiones, Finizens, a través de la cual ha lanzado un plan de ahorro 100% online de gestión pasiva

que permite al pequeño y mediano ahorrador acceder de forma fácil y desde su dispositivo móvil a las ventajas de la inversión pasiva.

Por su parte, la alianza entre la Aseguradora y la firma de asesoramiento automatizado Indexa Capital ha llevado al lanzamiento de nuevos planes de pensiones individuales: Indexa Más Rentabilidad Acciones y Indexa Más Rentabilidad Bonos, los planes de pensiones más baratos dentro de sus respectivas categorías.

Los planes de pensiones diseñados con criterios sostenibles también forman parte del portfolio de Caser. Así, durante el ejercicio 2016, Triodos Bank lanzó un plan de pensiones de Renta Fija Mixta, que gestionado por Caser invierte de acuerdo a criterios socialmente responsable (ISR). •

10%
DE AUMENTO EN LAS PRIMAS DE VIDA EN EL EJERCICIO DE 2016

incrementar la eficiencia para acompañar los servicios al crecimiento de negocio de acuerdo al Plan Estratégico de la Compañía.

En este sentido, la ampliación en la oferta de productos de Caser ha ido de la mano de entidades tanto de gestión activa como de gestión pasiva, logrando una notable mejora en sus cifras de negocio. De este modo, se ha experimentado un crecimiento del 10% en primas emitidas. Por supuesto, Caser continuó apostando por la comercialización de seguros de Vida y Ahorro tanto a través de entidades financieras como de la mediación profesional.

Nuevas Fórmulas

En el entorno de tipos actual, los Unit Linked han adquirido creciente relevancia. En concreto, Caser Misión Ahorro UL está destinado a quienes deseen obtener una rentabilidad por sus ahorros asumiendo parte del riesgo. Con un prima periódica desde 50 euros, los clientes pueden elegir el nivel de ahorro y realizar aportaciones. El plan se ajusta a



El Observatorio de Pensiones se acerca a los jóvenes



El Observatorio de Pensiones cuenta desde septiembre de 2016 con un nuevo site (observatoriodepensiones.com). Con un diseño limpio, dinámico, moderno y de amigable usabilidad, Caser pretende acercar y hacer entender los aspectos relativos a las finanzas, el ahorro, y las pensiones a un amplio público, situado entre los 30 y los 65 años.

A través de un lenguaje adaptado a los diferentes segmentos de edad a los que va dirigido, la Compañía procura conse-

guir el reto de conectar con el público más joven, poco propenso a preocuparse por la jubilación. Para cumplir este objetivo, la web incluye la posibilidad de calcular el ahorro potencial que podría suponer a largo plazo una pequeña inversión hoy.

El proyecto apuesta, además, por las redes sociales, para lo que ha creado canales nuevos en Facebook y Twitter (@obserspensiones) en los que priman los contenidos audiovisuales y animados. •



Nuevo catálogo de productos

Caser Seguros ha ampliado su catálogo de productos de ahorro e inversión. La oferta de la Aseguradora se enriquece y adecua a las nuevas necesidades de los españoles según la fase de ahorro en la que se encuentre.

Esta renovación es parte de la nueva estrategia en el ramo de Vida de la compañía, que desde 2015 viene incorporando nuevas fórmulas de ahorro e inversión adecuadas a muy distintos perfiles. •

CASER RENTA MARTE
PARA INVERSORES QUE BUSCAN CERTEZA EN SU VIAJE A LA JUBILACIÓN

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER RENTA TIERRA
PARA INVERSORES CON LOS PIES EN LA TIERRA

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER JUBILACIÓN MÓDULO PIAS UL
DESCUBRE UN NUEVO MUNDO DONDE NO SE PAGAN IMPUESTOS

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER MISIÓN AHORRO SIALP 95
DESPEGA HACIA LA RENTABILIDAD Y ATERRIZA SIN PAGAR IMPUESTOS

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER MISIÓN AHORRO SIALP 100
RENTABILIDAD EN FIRME Y LIBRE DE IMPUESTOS

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER MISIÓN AHORRO UL
CONQUISTA LA RENTABILIDAD DE OTRO PLANETA

Seguros de tu confianza

Caser
SEGUROS

cas.es
VIDA SALUD Hogar AUTO PENSIONES EMPRESAS

CASER CONTINUÓ APOSTANDO POR LA COMERCIALIZACIÓN TANTO A TRAVÉS DE ENTIDADES FINANCIERAS COMO DE LA MEDIACIÓN PROFESIONAL

dos tipos de inversión, ofreciendo, por un lado, la opción de elegir un 50% de renta fija y un 50% de renta variable o, por otro, un 100% de renta variable para quienes prefieran una rentabilidad superior, asumiendo un mayor riesgo.

Caser ha dado un paso más en su firme apuesta por la transformación digital de la Compañía lanzando un plan de ahorro 100% online de gestión pasiva que permite al pequeño y mediano ahorrador acceder desde su dispositivo móvil a las ventajas de la inversión pasiva. El producto se presenta como la alternativa de ahorro a largo plazo más flexible del mercado, puesto que no requiere la apertura de una nueva cuenta o de valores para su contratación. Además, la comisión de gestión es significativamente menor a la media del mercado.

El plan de ahorro de Finizens consiste en un seguro de Vida y Ahorro *Unit Linked*, en el que el tomador asume el riesgo de las inversiones realizadas con sus primas. Así, con su presencia en este proyecto, Caser Seguros consolida su posicionamiento estratégico y ofrece la exclusiva sobre la gestión del plan de ahorro de Finizens a nivel nacional. A largo plazo, esta alianza se presenta como un compromiso con la innovación en la industria del ahorro y la inversión. •



MIGUEL ALDALUR
DIRECTOR COMERCIAL DE PARTICULARES VIDA Y PENSIONES

¿Qué caracteriza al nuevo catálogo Vida Ahorro?

La oferta se ha diversificado ajustándose a los diferentes perfiles de nuestros clientes, desde aquellos que optan por asumir parte del riesgo de sus inversiones a aquellos que prefieren optar por la renta variable y para los que se ofrecen los planes basados en la filosofía *value investing*.

¿Por qué ha decidido Caser renovar su catálogo de productos?

Se trata de un movimiento coherente con los objetivos de crecimiento en cifras de negocio, incremento de la rentabilidad sobre recursos propios, mejora de la eficiencia y cumplimiento de los requisitos regulatorios de Solvencia II fijados en el Plan Estratégico de la Compañía. Al mismo tiempo, se trata de una muestra de nuestra constante búsqueda de nuevos nichos de mercado y nuevas oportunidades, así como de nuestro posicionamiento como un jugador innovador y disruptivo que tiene mucho que ganar en un entorno que creemos favorable para el desarrollo del negocio en los próximos años. •





Parte del equipo del área de Empresas

Firme apuesta por la innovación de los productos

10,5%
DE CRECIMIENTO DURANTE
EL AÑO 2016 EN EL SECTOR
DE AUTOMÓVILES

LA DIVERSIDAD DE NECESIDADES entre los clientes de Caser ha llevado a la Aseguradora a seguir apostando, un año más, por la innovación de los productos y por la ampliación de la cobertura de algunos de sus servicios. Además, en el camino hacia la digitalización se han integrado nuevas herramientas que permiten el acceso online a determinados servicios así como la mejora de otros, especialmente aquellos integrados en el área de Asistencia en Carretera.

AUTOMÓVILES

El ejercicio de 2016 ha sido por excelencia el año del desarrollo en este sector. Se ha experimentado un claro crecimiento del 10,5% en primas devengadas y, además, se ha incrementado la rentabilidad del ramo, superando los objetivos marcados tanto a nivel presupuestario como los fijados en el Plan Estratégico.

Este año se ha introducido un nuevo baremo de daños personales y se han realizado modificaciones en las tecnologías de gestión del precio que permiten realizar cambios de tarifas que compensen los aumentos de costes de manera eficiente.

Así, la introducción de nuevas tarifas y modelos estadísticos avanzados ha hecho posible la personalización en función de las características de los clientes. Gracias a ello, se logrará un mejor resultado tanto en términos de fidelización como en aumento de la competitividad en los segmentos más interesantes.

ASISTENCIA EN VIAJE

2016 se caracteriza como el año de la consolidación de la Asistencia en Viaje como un nuevo producto dentro del porfolio de Caser. En principio, el servicio de Asistencia en Viaje está disponible para colectivos y en 2017 contará con una serie de productos individuales que se comercializarán a través de todos los Negocios, en línea con lo establecido en el Plan Estratégico. En cuanto a Operaciones de Asistencia, las cifras se sitúan alrededor de las 100.000 asistencias al año, siendo el servicio ofrecido de 24 horas los 365 días del año. Dentro del Centro de Relación con Clientes (CRC), en 2016 se ha puesto en marcha una nueva plataforma de asistencia médica y personal que permite atender a los asegurados en cualquier lugar del mundo ante cualquier contingencia que pudiesen tener en sus desplazamientos.

Cabe destacar que el CRC de Asistencia en Viaje ha recibido en 2016 más de 222.000 llamadas, un 4,1% más que en el pasado ejercicio, y se han prestado 133.000 expedientes mecánicos y sanitarios, un 6,7% más que en 2015. Además, del total de expedientes mecánicos tramitados el 38,4% han podido ser reparados *in situ*,

2016 ha traído un nuevo baremo de daños personales y cambios en las tecnologías de gestión



RAMÓN NADAL

DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

¿Qué hito destacaría del ramo de Automóviles en 2016?

Me gustaría destacar que nuestro seguro Caser Coche x Coche, que ofrece un vehículo en propiedad con características similares al que se tenía —si reparar el accidentado cuesta más de lo que vale—, ha resultado ganador de la categoría producto más innovador en la V edición del Premio a la Innovación en Seguros que bianualmente organiza ICEA.

¿Cómo se está apostando por la digitalización desde el Negocio de Seguros Generales?

En muchas vertientes, relacionadas con los productos pero también con la prestación de servicios. Desde la rama automovilística se ha optado por la actualización de la App de Caser, consiguiendo que nuestros asegurados puedan solicitar asistencia a través de la misma. Caser Hogar Go es otro importante ejemplo de cómo estamos evolucionando.

¿Qué papel desempeña el proceso de transformación digital en el que se encuentra inmerso el sector?

Efectivamente estamos ya sumergidos en un proceso imparables que está trayendo muchos beneficios para el asegurado, pero también al equipo y a nuestros procesos. En concreto, en Caser contamos con un área específica dirigida a impulsar y seguir el reto de la transformación. •



El equipo de Casavi, Caser Asistencia en Viaje

permitiendo al asegurado continuar su viaje con normalidad. Las cifras refrendan la filosofía de Caser del servicio al cliente.

En lo relativo a la Asistencia Mecánica, se han puesto en marcha nuevos servicios en determinadas localidades para garantizar la movilidad total de los clientes, ofreciendo soluciones como el cambio de neumáticos o la batería a domicilio.

Además, Caser Asistencia en Viaje ha lanzado durante 2016 un nuevo servicio que resuelve errores al repostar. La Aseguradora ofrece a los clientes

vehículos adaptados y homologados para poder realizar la extracción y el reciclaje del carburante suministrado por error en el mismo lugar del percance, de forma que puedan continuar su camino sin mayores contratiempos. Cada año, se producen en España cerca de 50.000 incidentes en los que un conductor introduce el carburante equivocado en el depósito de su vehículo.

Actualmente, el servicio está operativo en Madrid, Barcelona, Sevilla, Murcia y Valencia y se prevé que en los próximos meses se haga extensivo a más ciudades de España.

PARTICULARES PERSONALES

La fortaleza de los seguros de Decesos junto al aumento del portafolio de oferta de Asistencia en Viaje, la incorporación del negocio de accidentes de UNIÓN DUERO, el crecimiento constante de la línea de seguros de mascotas y la orientación de la oferta al entorno digital a través de la inclusión de nuevos servicios, son elementos que han cobrado protagonismo en el año, y sobre todo, confirman la adaptación a los retos que plantea el Plan Estratégico.

El desarrollo de negocio sigue siendo ordenado y basado mayoritariamente en la suscripción de riesgos sencillos, que enriquecidos de forma constante con un mayor número de servicios, dan la necesaria solidez a las expectativas de una aportación creciente a los resultados de la entidad.

MULTIRRIESGOS

La Aseguradora ha renovado un año más su certificado de calidad ISO 9001 para la tramitación de prestaciones de Multirriesgo Particulares, que obtuvo por primera vez en el año 2009, y que durante este 2016 no solo ha logrado renovar sino dar un paso más, adaptándose a la norma del 2015 y ampliándolo al sector PYME. De este modo, Caser ha puesto a disposición de su red de mediadores profesionales su nuevo producto Multirriesgos PYME, que se adapta a las demandas de este tipo de empresas gracias a la revisión de tarifas y a la ampliación e incorporación de garantías.

Además, se han introducido modificaciones que mejoran el proceso de cotización y contratación de este tipo de seguros a través de la Web del Mediador de la Compañía. Por otro lado, un año más, se ha renovado con éxito la Auditoría de AENOR de seguimiento del Sistema de Gestión para la actividad de Prestación de los servicios de suscripción y emisión de seguros de PYME, Caución, Decenal y Responsabilidad Civil Altos Cargos, cumpliendo con la normativa NE-EN ISO 9001.

La orientación a la calidad de Caser se ve corroborada por una nueva reducción del 0,7% con respecto a diciembre de 2015 en el porcentaje de incidencias en la gestión de prestaciones de Hogar, que apenas supera el 2%. Esto se debe, entre otras acciones, a la implantación de medidas de control de los plazos de tramitación que han abreviado notablemente la respuesta al cliente.

EMPRESAS

Este ejercicio ha sido muy satisfactorio para el Negocio de Empresas con un aumento del volumen de negocio que ha superado la cifra de 127 millones de euros, lo que representa un crecimiento de un 9,7% y un cumplimiento que sobrepasa los objetivos presupuestarios.

En cuanto al resultado antes de impuestos, el ramo de Empresas ha conseguido aportar 20,9 millones de euros, cumpliendo del mismo modo la exigencia presupuestaria. Las cifras reflejan el



VÍCTOR ALBI

DIRECTOR TÉCNICO DE EMPRESAS

¿Cómo valora los resultados del Departamento de Empresas de Caser?

Entendemos la actividad en sentido amplio, es decir, aseguramos desde un autónomo o una Pyme hasta grandes corporaciones, y lo hacemos en todo tipo de riesgos, los tradicionales de Daños, Responsabilidad Civil, Robo y Accidentes, sin olvidar los que garantizan la calidad de los productos que comercializan, e incluyendo los vinculados a los estados financieros, avalando sus operaciones a través de Seguros de Caución.

Los resultados de Empresas han sido muy positivos.

¿Cómo se ha avanzado en el sector PYME?

Siempre hemos estado muy comprometidos. Caser ha facilitado a su red de mediadores profesionales su nuevo producto Multirriesgos PYME, adaptado a las necesidades de este tipo de empresas, y ha ampliado el alcance de la cobertura de las pólizas para el sector PYME. Caser ofrece a la mediación un producto mucho más completo y competitivo, adaptado a la situación actual del mercado ya que, según el informe *Retrato de la PYME*, elaborado por el Directorio Central de Empresa (DIRCE) en enero de 2015, el 99,88% de las empresas en España son PYMES. •



Las primas devengadas en Salud en 2016 alcanzan los 131 millones de euros, un 6% más que en el ejercicio anterior



MIGUEL AZPEITIA
DIRECTOR DE SALUD

¿Cómo ha evolucionado el Negocio Dental en 2016?

Contamos ya con siete clínicas en España. En todas ellas se han digitalizado todos los procesos de gestión, desde los procedimientos administrativos hasta los historiales clínicos, así como imágenes radiológicas y tomográficas. Además, continuamente potenciamos la formación de los equipos de trabajo para la implementación de técnicas avanzadas y nuevos desarrollos, como la odontología 3D y el uso de láser quirúrgico.

¿Ha dado Caser Salud algún paso hacia la digitalización?

Muchos. Además de la integración de proyectos de envergadura como son Mi Salud y Caser Salud + Beneficios, durante 2016 se habilitaron funcionalidades de autoservicio a través del área e-cliente como la solicitud de autorizaciones de actos médicos online, la gestión de trámites e incidencias, todas ellas dirigidas a mejorar la eficiencia operativa, fidelización y experiencia del cliente. Los datos reflejan un notable incremento de asegurados de salud registrados en el área e-cliente. ●

impulso constante de los Negocios de Bancaseguros, Agentes y Corredores y Grandes Cuentas a los productos de Empresas.

En lo referente a las pequeñas y medianas empresas, la Aseguradora ha construido Caser Pyme en base a una nueva segmentación de la oferta adaptada a las diferentes tipologías de riesgos. De este modo, se actualizan los grupos de actividades y el alcance de las coberturas, ampliándolas e introduciendo algunas nuevas u opcionales, como la de Todo Riesgo.

SALUD

A pesar de la intensa competencia en el ramo de Salud, la evolución de Caser en él ha sido muy favorable gracias a su estrategia de diferenciación en coberturas exclusivas y servicios.

Así, las primas devengadas en 2016 alcanzan los 131 millones de euros, un 6% más y dos puntos por encima de la media en el ramo de Asistencia Sanitaria según ICEA. La cartera de asegurados se incrementa en un 9% y se produce un fuerte crecimiento en el resultado atribuible, 56% generado principalmente por el cambio en el mix de producto, la reducción del ratio de anulaciones y la caída de la siniestralidad. El 60%

10%

HA CRECIDO LA PRIMA MEDIA DE NUEVA PRODUCCIÓN DURANTE EL PASADO EJERCICIO

de la venta ya se produce a un cliente particular y un 20% más a Pymes y Autónomos. Durante 2016, la Compañía ha firmado un acuerdo con Visionlab enfocado al desarrollo de la salud visual y ha renovado el convenio que ya mantenía con la Clínica Universidad de Navarra para la prestación de servicios de salud. Este centro será un referente y una alternativa asistencial para casos que requieran de una atención médica de alta especialización.

También destaca durante el ejercicio de referencia que la Compañía ha incrementado significativamente el número de funcionalidades de autoservicio a través del área e-cliente.



Reunión de la Dirección Médica en la sede en Madrid

La venta agencial supone ya el 46% de la nueva producción del ramo. La formación para una venta especializada articulada a través de campañas comerciales, en la que se generan sinergias con la participación de todos los Negocios han conseguido un crecimiento en los diferentes segmentos de clientes, evidenciando la apuesta de los últimos años en desarrollar una gama ajustada a diferentes perfiles y necesidades. En paralelo, se ha trabajado para aumentar el espectro de asegurados gracias a los nuevos productos.

Si nos centramos en la Red Propia de Especialistas, esta supone el 20% de las nuevas

ventas en salud. Todo esto ha sido posible gracias al aumento de recursos de la red, con un equipo más consolidado y numeroso de agentes en cada una de las oficinas, así como la apertura de una nueva oficina en abril en Alcobendas, lo que hace un total de diez oficinas operativas repartidas por el territorio nacional.

SEGUROS AGRARIOS

Los seguros agrarios alcanzaron en 2016 un volumen de primas devengadas de 131,7 millones de euros, lo que supone un significativo crecimiento de algo más de 36 puntos respecto al ejercicio anterior. Igualmente mejoró el resultado respecto al presupuesto gracias a la buena

El Plan Estratégico contempla disponer de hasta 36 clínicas dentales Caser en 2019

Clínicas dentales

Desde que Caser aumentase su oferta de servicios, adentrándose en el sector de la sanidad dental en 2014 con la apertura de dos Clínicas dentales en Majadahonda y Móstoles, la Aseguradora ha apostado por la mejora de este servicio, que en julio de 2016 ya contaba con 3.400 personas atendida y 25.000 actos médicos realizados. Así, 2016 ha sido el año de la consolidación de Caser Dental. En la actualidad ofrece servicios en siete clínicas en España. Tres

de ellas se encuentran en la Comunidad de Madrid, dos en Zaragoza, una en Barcelona y otra en Tenerife. El Plan Estratégico contempla disponer de hasta 36 clínicas dentales en 2019. La satisfacción de los clientes se ha visto reflejada en que un 40% de los nuevos pacientes afirman acudir recomendados por otros anteriormente atendidos. Además, siguiendo el camino hacia la digitalización, se está potenciando

la formación de los equipos para la implementación de técnicas avanzadas y nuevos desarrollos, como la odontología 3D y el uso del láser quirúrgico. En los establecimientos operativos ya se aplica la tecnología CAD CAM: la fabricación de prótesis dentales a través de un software de diseño y su preparación por un medio robótico para las coronas de zirconium, entre otros. •

climatología del año. Respecto a las líneas de negocio relacionadas con el mundo rural, Agrocaser, la cifra de crecimiento alcanzada ha sido del 31% con el mayor resultado técnico desde el inicio de su comercialización en 2010.

Los principales proyectos abordados a lo largo de 2016 se han centrado en mejoras en el aplicativo de Agrarios. Se han centralizado en una única herramienta todos los procesos necesarios de gestión, control y seguimiento.

Caser ofrece distintos tipos de seguros para el sector agrario. Entre ellos destaca, en primer lugar, el Seguro de Responsabilidad Civil Agropecuaria, que está destinado a cubrir incidentes que se

puedan ocasionar en una explotación agraria, ganadera o cooperativa con el seguro RC agropecuaria. Por su parte, el Seguro de Explotaciones agropecuarias está pensado para aquellos negocios agrícolas o pecuarios de pequeño, mediano o gran tamaño y permite proteger, entre otros bienes, la maquinaria, el ganado y los equipos de riego, siempre y cuando estén ubicados dentro de los límites de la finca asegurada. Por último, el Seguro Agrario Rural para Empresas está dedicado a las explotaciones agrarias, casas rurales y a las personas con el objetivo de cubrir las necesidades de quienes viven o trabajan en un entorno rural.

31%
CIFRA DE CRECIMIENTO ALCANZADA POR AGROCASER DURANTE EL PASADO EJERCICIO

PRESTACIONES

Las cifras avalan el buen servicio ofrecido a los clientes y, durante el año 2016, los resultados obtenidos han sido muy positivos. Prueba de ello es que se han declarado en Seguros Generales un total de 637.080 prestaciones, siendo Hogar y Autos los productos de mayor volumen.

Para lograr ofrecer un servicio de calidad, la Compañía aboga por la colaboración con empresas que resuelven el problema del cliente. En este 2016, el 80% de las prestaciones de Hogar se han resuelto con la intervención de un reparador.

En este sentido, en el ámbito de automóviles, los talleres colaboradores han reparado un 21% más de vehículos que en 2015, lo que origina un ahorro de 242.000 euros. En cuanto a Accidentes, el 85,6% de los lesionados han sido atendidos en las clínicas concertadas, a los que se debe sumar 1.245 lesionados en accidentes de circulación.

Por otro lado, la lucha contra el Fraude ha generado un ahorro de 11,9 millones de euros (un 9,2% más que en 2015): 6,4 millones en los productos de Diversos y 5,5 millones de euros en Autos.

Durante este 2016, ha comenzado el despliegue gradual del Proyecto de integración de la gestión de prestaciones de Autos en PAP, utilizado también para la tramitación del resto de productos de Seguros Generales. Su implantación se completará en el primer trimestre de 2017. Esta integración supone la reducción del número de aplicaciones de la Compañía y la unificación de la tramitación de los procesos de todas las prestaciones de Seguros Generales.

En su camino hacia la digitalización, la Aseguradora ha apostado por la mejora de la comunicación con el asegurado a través del uso del email automático, ya implantado en los Negocios de Inmuebles y Comercios, y cuya implantación en Hogar está prevista para febrero de 2017. Desde Seguros Generales se ha participado tanto en la mejora tanto de la App de Clientes, en la que ya es posible abrir un siniestro de Autos y buscar un taller concertado por tipo de servicio y provincia, como en la Web de Clientes, para facilitar su utilización.

Para resolver el problema del asegurado en el menor tiempo posible, Caser cuenta con una amplia red de reparadores (266 empresas), a los que se



266
EMPRESAS FORMAN PARTE DE LA
RED DE REPARADORES DE CASER

suman sus Gremios Propios (con 349 autónomos). La Aseguradora cuenta, además, con 571 talleres concertados, de los cuales 21 son talleres a domicilio. Para seguir mejorando el servicio prestado, Caser ha desplegado en todos sus talleres base el servicio de autovaloración, permitiendo que sea el propio taller quien realice la valoración de los daños sin necesidad de que intervenga un perito.

De especial relevancia es el servicio que la Compañía presta al lesionado. Se ha comprobado que el 85,6% de los lesionados de Accidentes Colectivos son atendidos satisfactoriamente en las más de 360 clínicas de prestigio concertadas en todo el territorio, motivo por el que en 2016 se ha extendido el modelo a los lesionados de Automóviles, con un resultado más que positivo en los 1.250 casos atendidos.

Durante este ejercicio ha entrado en vigor el nuevo baremo de valoración de daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación. Esta reforma identifica nuevos perjudicados, como allegados y parejas de hecho, y nuevos conceptos resarcitorios, como los gastos médicos futuros, que sin duda pueden traducirse en un incremento en el coste final del siniestro. •

La lucha contra el fraude ha generado un ahorro de 12 millones de euros



FRANCISCO PICÓN
DIRECTOR DE PRESTACIONES DE SEGUROS GENERALES

¿Cuál ha sido el balance de este año?
Hemos insistido en reforzar la calidad de nuestro servicio, que hemos aplicado a las más de 637.000 prestaciones que hemos gestionado. Hogar y Autos han sido los productos de mayor volumen.

Para lograr ofrecer un servicio de calidad, la Compañía aboga por la colaboración con empresas que resuelven el problema del cliente. Así, y a modo de ejemplo, el 80% de las prestaciones de Hogar se han resuelto con la intervención de un reparador. Mientras, los talleres colaboradores han reparado un 21% más de vehículos que en 2015. En cuanto a Accidentes, el 85,6% de los lesionados han sido atendidos en las clínicas concertadas.

¿Es importante luchar contra el fraude?
Sin duda es importante. Sólo en 2016 se generó un ahorro de 12 millones de euros, lo que significa un 9,2% más que en 2015. •



El equipo de Transformación Digital de la Compañía

La transformación digital, clave en la mejora de la experiencia del cliente

Los nuevos productos deben tener en cuenta la percepción de valor y utilidad por parte del cliente

2016 HA SIDO UN AÑO CRUCIAL en la estrategia digital de Caser, al iniciarse la ejecución del Plan de Transformación Digital diseñado durante los últimos meses de 2015. Este Plan se elaboró tras una exhaustiva revisión de procesos y teniendo siempre presente la gran oportunidad que la digitalización representa en la eficiencia, en la mejora de la experiencia del cliente y en la maximización de la eficacia comercial.

La transformación digital: una hoja de ruta

No cabe duda de que este nuevo contexto digital requiere de productos y servicios innovadores que no solo hagan uso de la tecnología existente hoy en día, sino que aporten un valor real y perceptible de acuerdo a los deseos y necesidades de los clientes digitales.

En este entorno de incertidumbre provocado por la continua evolución de la tecnología y del mercado, resulta preciso crear nuevos productos aplicando metodologías de diseño y desarrollo ágiles y flexibles que permitan reorientar el proceso en caso de que el contexto varíe. En este escenario, los nuevos productos deben tener en cuenta la percepción de valor y utilidad por parte del cliente, por ello, procesos como la cocreación o el *design thinking* adquieren un



JAVIER PIMENTEL

DIRECTOR DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

¿Qué productos son los más destacables del año 2016?

Hemos continuado transformando nuestra oferta aseguradora con lanzamientos como Cyber Riesgos, enfocado al conocimiento, la prevención y tratamiento de los nuevos riesgos digitales, asegurando además la responsabilidad civil frente a terceros en materia de ciberseguridad; y Caser Hogar Go, que hace accesible nuestra casa desde Internet y nos permite conocer su estado a través de sensores y cámaras, con las coberturas de un seguro de hogar.

¿Cuáles han sido los principales logros en Transformación Digital durante 2016?

Los avances en esta materia a lo largo del año han sido muy numerosos y representativos, pero me gustaría resaltar algunos como la apertura a todos los empleados de Caser del Observatorio de Tendencias, la creación del espacio personal de gestión del expediente médico Mi Salud, el lanzamiento del producto Cyber Protección, la atención al cliente a través de *WhatsApp* y el rediseño de nuestra página web, dotándola de una nueva apariencia y haciéndola más intuitiva y funcional.

¿Cómo está funcionando el nuevo servicio de WhatsApp para atender a los clientes?

Se trata de un paso más en la estrategia digital de la Dirección de Clientes, que ha promovido el inicio de este piloto y que, desde junio de 2016, es una realidad en el Centro de Relación con Clientes. Como resultado, se han hecho 1.200 gestiones, intercambiado 27.000 mensajes, realizado el 62% de los contactos sobre prestaciones y el 37% de los contactos sobre coberturas y recibos. ●

160
PROYECTOS CONCRETOS Y
TRANSVERSALES FORMARON
LA ACTIVIDAD DIGITAL DE CASER



Coche por Coche resultó ganadora del Premio de ICEA el producto más innovador



Foto de familia de los premiados en la iniciativa Incubadora Digital. Los miembros de Sharenjoy junto a miembros del jurado y de la Compañía

gran protagonismo a la hora de innovar, al margen de la obtención de sensibilidad sobre lo que otros están haciendo, a través del uso de herramientas que facilitan la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva.

El resultado de la actividad digital de Caser se tradujo en más de 160 proyectos —concretos y transversales—, dando lugar a una hoja de ruta que plasma la evolución que Caser va a experimentar durante la ejecución de su Plan Estratégico.

En este sentido, con el objetivo de poder liderar y ejecutar los proyectos que transformarán la Compañía, se ha creado un área de trabajo dedicada con un carácter marcadamente digital. De esta manera, se logran organizar los equipos de trabajo según las necesidades de cada proyecto y momento, facilitando la aplicación de metodologías de desarrollo ágil al estar en contacto permanente los jefes de proyecto con los desarrolladores y usuarios.

Tres ejes de transformación

La transformación digital de Caser se estructura en torno a tres ejes: cliente, operaciones y comercial.

En lo relativo al cliente, la Aseguradora está desarrollando proyectos enfocados a entender mejor a sus clientes y comprender sus necesidades, aumentando el conocimiento sobre su comportamiento y estudiando el ciclo de vida de sus pólizas a través de la interpretación de los datos que se tienen de ellos. Tecnologías como el *Big data* o *Internet of Things* posibilitan predecir comportamientos como la propensión a fuga o el fraude, y hacen que mediante la tecnificación del riesgo a través de sensores, se puedan ofrecer soluciones aseguradoras basadas en productos que encajen con las necesidades reales de cada uno de los clientes. Además, se les dota de una serie de servicios de valor añadido que maximizan la experiencia de uso, y con ello, la percepción de calidad que tienen de la Compañía.

A lo largo del 2016 se ha ido trabajando en el desarrollo de varios proyectos enfocados a mejorar la cantidad y calidad de datos que Caser tiene de sus clientes, incentivando y organizando su captura por parte de los canales de venta de la Compañía,

40%
DE ACCESOS A LA ZONA DE E-CIENTES DE CASER SE HACE DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES

Caser desarrolla proyectos que estudian el ciclo de vida de las pólizas a través de la interpretación del *big data*

posibilitando su posterior depuración e interpretación mediante *Big data*. Se han realizado varios pilotos, incluyendo la medición del Efecto ROPO, con objeto de sentar unas bases en cuanto a requisitos tecnológicos.

En lo referente al eje de operaciones, el cliente digital demanda inmediatez y autoservicio, por lo que es necesario dotarles de sistemas que cuenten con estas capacidades, revisando y optimizando los procesos internos para permitir operaciones más ágiles y sencillas. Durante el ejercicio de 2016, se ha rediseñado tanto las páginas web de Caser como la apariencia y funcionalidades de su e-Cliente, el área privada a través del cual se accede a los servicios que disponen los clientes, adaptándolo a dispositivos móviles mediante versiones optimizadas y responsivas, dado que suponen el 40% de los accesos. Además, hoy día, los clientes de Caser pueden contactar con la Compañía utilizando los canales de *WhatsApp* y el chat online. De esta manera, tienen al alcance de su mano la posibilidad de realizar operaciones como la descarga de documentos, la declaración de un siniestro o la consulta de su historial clínico on line.

De forma paralela, se han impulsado los procesos *paperless*, implementando soluciones de firma digital y envíos telemáticos por *e-mail* que agilizarán los procesos de suscripción y disminuirán el coste y el impacto medioambiental de las comunicaciones con los clientes al utilizar canales digitales. Además, la nueva versión de la aplicación móvil de Caser incluye nuevas funcionalidades como la declaración instantánea de un siniestro en automóviles, la solicitud de asistencia en viaje con geoposicionamiento o el contacto con la Aseguradora mediante la función *call me back*.

En cuanto al eje comercial, desde Caser se busca maximizar las capacidades de sus fuerzas de venta, aplicando la tecnología para ayudar a focalizarse en su labor puramente comercial —generar nueva producción— reduciendo la carga de tareas secundarias como la planificación o el reporte de actividad. Además, se están desarrollando herramientas que posibilitan un mayor y mejor control sobre la cartera de clientes, centralizando en portales *online* toda la información necesaria para facilitar e incentivar su trabajo. Con respecto a la distribución bancoaseguradora, se está llevando a cabo un modelo de integración con los socios bancarios, con soluciones de firma digital que permiten operaciones como la consulta o la contratación de productos aseguradores de forma completamente transparente.

Un cambio cultural

Por último, cabe destacar un eje transversal a todos los demás: la transformación cultural. No hay duda de que la transformación digital supone un cambio cultural apoyado sobre la tecnología, por lo que Caser busca hacer partícipes a todos y cada uno de los miembros de la Compañía en dicho proceso. Durante 2016 se han realizado diversas acciones de comunicación y formación que han permitido a la Compañía tomar conciencia sobre la realidad y actualidad del sector, su competencia y el impacto que la tecnología tiene, tanto en los seguros como en la sociedad.

Una vez sentadas las bases sobre las que se trabajará en los próximos años, el 2017 se plantea lleno de retos y nuevos resultados que lograrán hacer tangibles los esfuerzos de todos aquellos que trabajan para mantener a Caser en la vanguardia del sector asegurador. ●



Incubadora Digital

Con la iniciativa de la Incubadora Digital, la primera aceleradora de startups del sector asegurador, Caser ha acercado posturas con el ecosistema emprendedor, entendiendo su funcionamiento y ayudándole a crecer. Además, gracias al lanzamiento de un concurso para promover el emprendimiento digital asegurador, la Compañía ha podido obtener una nueva visión sobre este sector desde una perspectiva diferente, la de pequeñas empresas sin ataduras tecnológicas que gozan de una agilidad a la hora de ofrecer soluciones nuevas e imaginativas. Sharenjoy, la startup que propone el primer seguro experiencial colaborativo, ha resultado ganadora de la primera edición de este concurso de emprendimiento, mientras que la lucha contra el Alzheimer de Alzhup y la facilidad y comodidad de duNeed para facilitar las tareas domésticas se hicieron con dos accésits. El objetivo principal de este tipo de iniciativas es favorecer el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio para el Grupo Caser y seguir impulsando el ambicioso proceso de digitalización en el que la Aseguradora está inmersa. ●



Diferenciarse para competir

En 2016 se puso en marcha el servicio de atención al cliente también por Whatsapp

2016 ha sido para Caser el año de la consolidación de un nuevo modelo de gestión de clientes por segmentos

EL EJERCICIO 2016 se ha presentado para Caser como el año de la consolidación de un nuevo modelo de gestión de clientes por segmentos. Ofreciendo un tratamiento personalizado a cada grupo, la Aseguradora da un paso más en la diferenciación de la competencia, centrando la atención en los clientes de mayor valor, los Platino y Oro.

Este modelo se resume en una atención diferenciada en el servicio y la prestación, la puesta en marcha de un programa de comunicación y fidelización para clientes Platino, nuevos controles de calidad, diferenciación en la retención, nuevas políticas de renovación teniendo en cuenta el segmento, la mejora en las condiciones de venta cruzada y la creación de políticas de suscripción preferentes en auto.

Inteligencia y conocimiento del cliente

En 2016 se puso en marcha una nueva herramienta comercial, totalmente automatizada, que ofrece un precio personalizado al cliente y que pretende



AGUSTÍN MATEY

DIRECTOR DE CLIENTES

¿Cómo han materializado en iniciativas concretas el mayor conocimiento del cliente?

La clave ha sido la suma de conocimiento e innovación. El pasado año Caser consiguió 33.000 nuevas pólizas de los productos innovadores en los que se ha aplicado una metodología basada en la investigación y el estudio de las necesidades reales de los clientes. En esta misma línea, en octubre lanzamos Sumahogar, una solución de ahorro que premia a los clientes que agrupan sus pólizas de hogar, obteniendo un descuento en función del número de pólizas y su segmento. El *Time to Market* de este producto, desde su concepción hasta su lanzamiento, fue de apenas nueve meses, cumpliendo con una de las directrices del Plan Estratégico.

En el último semestre se desarrolló el primer producto de auto con telematics. Asimismo, el nuevo Descuentakilómetros se ha lanzado en el primer trimestre de 2017. Por último, a finales de 2016 se aprobó el desarrollo de seis nuevos

productos innovadores, que serán lanzados a lo largo de 2017: Deportistas, Motero, Autónomos, One Click, Ahorromatic y Vida Fusión.

¿Cuál es el balance del Primer programa de fidelización para clientes Platino?

Desde el lanzamiento del primer piloto de fidelización para clientes Platino más de 25.000 clientes se han visto beneficiados de este nuevo modelo de relación, basado en la aplicación de ventajas económicas en la renovación y la compra de nuevos seguros, la adquisición de compromisos de calidad y la implantación de un teléfono gratuito para la atención exclusiva. Los resultados obtenidos con la aplicación del nuevo plan han sido muy favorables, habiendo logrado la mejora de la recomendación de los clientes incluidos en el Programa en un 6,5% respecto a aquellos que no lo están. Del mismo modo, se ha experimentado una ralentización de la caída de cartera mucho más que en el resto de Caser, un 19% frente a un 6%, y en comparación con el resto del sector el Grupo ha logrado un aumento de las contrataciones del 31% de frente a un 9% general.

¿Cómo se está apostando por la digitalización desde este sector?

Se están ampliando los canales de comunicación con los clientes y, al mismo tiempo, mejorando los ya existentes. WhatsApp se presenta como una nueva herramienta de acercamiento a nuestros clientes más jóvenes. En este sentido, en 2016 se consiguió implementar el chat completamente online como nuevo canal del servicio en el CRC, logrando un 98% en el nivel de atención. Por otra parte se ha apostado por la renovación de Caser.es, bajo el objetivo de hacer más accesibles los contenidos y servicios a los clientes. ●



El equipo de Multicanalidad presentó durante el ejercicio una web más visual y atractiva

potenciar la fidelización de los clientes de mayor valor y la venta cruzada para los de mayor potencial.

Las cifras de Caser muestran el éxito de la Compañía en el conocimiento del cliente. En el pasado ejercicio, se ha logrado que el 22,8% de los clientes sean Platino y Oro, superando el objetivo de 2015 y situándose en una posición optimista de cara al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico, que fijan en un 25% el número de este tipo de clientes de gran valor en 2019. Con este desarrollo, ha sido posible el lanzamiento del nuevo programa de fidelización para clientes Platino, y el de descuentos Sumahogar, que ofrece mejoras económicas por acumulación de pólizas de hogar.

Por otro lado, un conocimiento más profundo del cliente también se ha materializado en unos niveles de mayor calidad. El Índice de Calidad Percibida Total (ICP total) superaba las expectativas a cierre del cuarto trimestre de 2016 en los sectores de Hogar y Autos. En primer lugar, Hogar contaba con un 81,9% a cierre del pasado año, frente al objetivo de 81,3% establecido. Por su parte, Autos presentaba un ICP Total del 88% frente al 86,3% esperado, mientras que Salud alcanzaba el objetivo marcado del 91,2%.

Apuesta por la multicanalidad

Siguiendo el Plan Estratégico y el camino hacia la digitalización de la Compañía. Caser apostó en 2016

por la nueva www.caser.es, que cuenta ahora con un diseño mucho más visual y atractivo, así como con una adaptabilidad del 100% a los dispositivos móviles. Además, para mejorar la experiencia del usuario, se ha dotado al *site* de una nueva arquitectura y se ha evolucionado en el lenguaje empleado, siendo este más comercial y cercano para el usuario. Se ha realizado durante el ejercicio un gran avance en analítica web, que permitirá un mejor conocimiento del cliente, así como la optimización de los procesos online y de las inversiones en marketing digital. Con esta remodelación, Caser ha logrado, en última instancia, una mayor visibilidad de los productos, e Innovación Aseguradora ha considerado la nueva web de Caser la tercera mejor dentro del sector seguros en cuanto a gestión de seguros se refiere.

Caser finalizó durante 2016 la implantación del chat online como nuevo canal del servicio en el Centro de Relación de Clientes (CRC) de Caser. La Aseguradora también lanzó durante el pasado año el piloto para atender a clientes a través de *WhatsApp*.

En esta línea, se lanzó una nueva herramienta que permite al cliente poder recuperar los presupuestos de seguros de autos, grabados en la entidad, en su propio domicilio, y continuar la contratación online o a través de un teléfono específico para la acción. Con este proceso se ofrece al cliente de Bancaseguros realizar la contratación de forma autónoma. Asimismo, los usuarios cuentan con correos electrónicos de recordatorio que se lanzan de forma automática. Por otro lado, este proceso permite a Caser conocer el comportamiento de los clientes y su permeabilidad a los procesos digitales.

Asimismo, se han añadido Nuevas funcionalidades al e-cliente en el mes de diciembre. Ahora el cliente puede solicitar la autorización de un acto médico sin necesidad de ser e-cliente, realizar la presentación de quejas y reclamaciones a través de formulario y tiene mayor facilidad en la comunicación de partes de hogar, para la que ya tampoco es necesario ser e-cliente. El número de e-clientes se ha visto incrementado en el último año en un 32%.

El número de e-clientes se ha visto incrementado en el último año en un 32%

100%
ADAPTABILIDAD DE LA NUEVA
WEB WWW.CASER.ES A LOS
DISPOSITIVOS MÓVILES





Parte del equipo que ha trabajado en el lanzamiento del nuevo programa de fidelización Platino

Por último, la Aseguradora brinda nuevas funcionalidades en su App: desde la apertura de partes de auto, a la mejora del proceso de petición de asistencia en viaje, a través de móvil.

Generación de negocio

Para Caser la captación de negocio online sigue siendo una apuesta. Somos conscientes de que el mercado va evolucionando, pero aún ronda cifras del 1% (fuente: ICEA). Además, se produce un marcado efecto ROPO. Este lleva a muchos

usuarios a comenzar el proceso de búsqueda online, prefiriendo cerrar la contratación a través de un canal físico. En 2016 se ha realizado un piloto para extraer conclusiones sobre el comportamiento multicanal de los clientes en el proceso de contratación.

La Dirección de Marketing de Campañas apuesta por la generación de negocio para Caser sobre la base de acciones de captación y venta cruzada. Otro año más, **Caser Marketing Directo**

ha alcanzado el desafiante objetivo de primas obteniendo 15,4 millones de euros lo que supone un total de 57.658 pólizas vendidas y un 8,1% en ratio de respuesta.

Más de 74 campañas han sido desarrolladas por **Marketing de Campañas**, siempre en colaboración directa con los Negocios a los que da servicio. El departamento toma el protagonismo en proyectos innovadores para incrementar la contratación online y de gestión proactiva y que se traducen ya en realidades como el proyecto *Member Get Member* o Momentos de la verdad para convertir interacciones del cliente con la Compañía en generación de negocio.

Con vistas al 2017, el objetivo es seguir trabajando en ejecutar una estrategia multicanal de venta cruzada orientada y construir herramientas que nos permitan el seguimiento y conversión de *prospect* en clientes.

Por su parte, **Gestión Proactiva**, el *Contact Center* con responsabilidad única y directa en la venta y asesoramiento comercial, continúa siendo el apoyo de los negocios para el cierre de operaciones vía telefónica y como apoyo en el canal digital. Su labor ha generado una facturación de 10,3 millones de euros y un volumen de 1,6 millones de euros adicionales en concepto de ventas inferidas. •

57.658
HA SIDO EL NÚMERO DE
PÓLIZAS QUE HA VENDIDO
CASER MARKETING DIRECTO

Design Thinking

En su afán de innovación, Caser lanzó en 2015 *CochexCoche*, el único seguro del mercado que te da un vehículo en propiedad si, en caso de colisión, reparar el tuyo cuesta más que su valor. En mayo de 2016, el seguro de autos *CochexCoche* fue designado como el mejor producto asegurador de España por ICEA, un premio bianual que premia la innovación en el sector. Aprovechando esta circunstancia, y animados por la buena marcha de las ventas, en octubre se lanzó una ambiciosa campaña publicitaria en medios masivos y digitales.

Otro de los productos únicos en el mercado que ofrece la Aseguradora es *Caser Inquilinamente*, un seguro que protege al inquilino de manera específica. Pensando siempre en las necesidades que le puedan surgir a cada cliente, y siguiendo la metodología *Design thinking*, Caser ha lanzado tres opciones para vivir tan inquilinamente: desde los servicios más básicos de responsabilidad civil frente a terceros hasta la reparación de electrodomésticos con *Electrocaser*. •



El equipo de la Oficina de Seguimiento del Plan Estratégico

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.

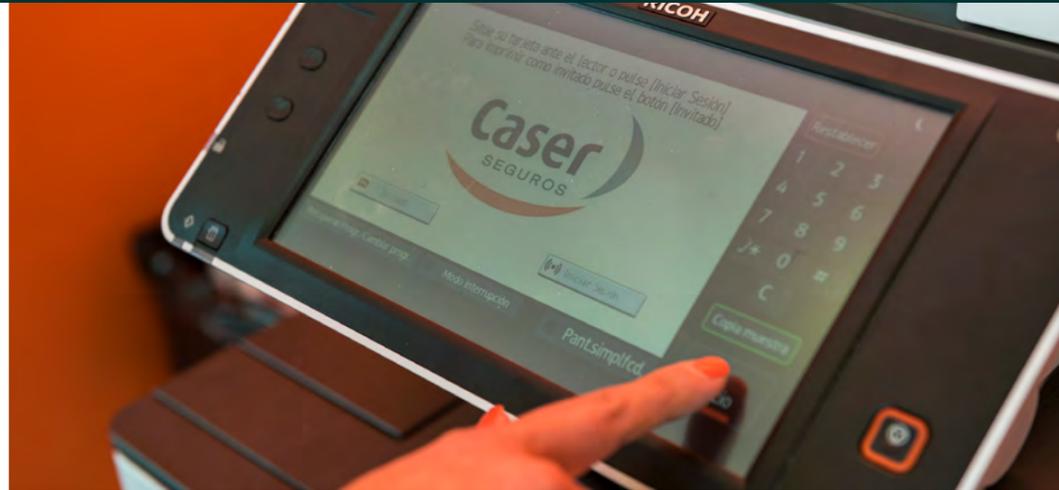
ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

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



El Grupo, preparado para resistir adversas situaciones según los estudios de impacto

EL DE 2016 HA SIDO UN EJERCICIO SIGNIFICATIVO en lo que a entorno normativo se refiere, ya que ha sido el año de entrada en vigor de Solvencia II, con el reto que ello suponía. El periodo ha venido marcado por la importante carga de *reporting* regulatorio, tanto cuantitativo como cualitativo.

El ámbito cuantitativo se iniciaba con la presentación del Balance de Apertura por compañías en mayo y en julio a nivel de Grupo. Desde entonces y con periodicidad trimestral se han ido reportando los distintos QRT con la correspondiente información cuantitativa, en los que queda reflejado la solvencia del Grupo.

Adicionalmente se han realizado y remitido al supervisor una serie de estudios de impacto promovidos por EIOPA (la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones) para evaluar distintos escenarios adversos posibles. El primer análisis, un *stress test* realizado a mediados de año, planteaba dos escenarios: uno de altos tipos de interés durante un periodo prolongado, y otro de doble impacto, de descenso algo más moderado en la caída de tipos junto con un deterioro macroeconómico. El segundo ha sido el *stress test* URF (tipo de interés al que tiende la curva de tipos a largo plazo) a finales del ejercicio. En ambos casos los resultados muestran unas adecuadas condiciones actuales del Grupo para resistir ante las situaciones adversas planteadas.

Igualmente, en el segundo trimestre se realizó el ejercicio anual de evaluación interna de los riesgos

y la solvencia del Grupo (ORSA), que permite valorar la capacidad de solvencia del Grupo y de las entidades aseguradoras que lo componen ante situaciones adversas, y cuyos resultados y conclusiones, tras ser debidamente aprobados por el Consejo de Administración, fueron comunicados a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

LA VALORACIÓN DE SOLVENCIA II, TRAS SU ENTRADA EN VIGOR, ES MUY POSITIVA.



JULIO BLANCO ROSA

DIRECTOR DE CONTROL Y GESTIÓN DE RIESGOS

¿Qué ha traído Solvencia II, ya en pleno vigor durante 2016?

El punto de partida nos situaba en un sector que ya era solvente. Tras sucesivos años de complejos e intensos trabajos dirigidos a abordar la legislación, la valoración es muy positiva.

A grandes rasgos, la cultura de riesgo se ha transformado significativamente y ha traído impactos ya tangibles tanto en la gestión de las compañías como en la oferta de productos aseguradores, siempre en beneficio de los ciudadanos.

¿Qué nuevos retos normativos abordan en la actualidad?

A lo largo de 2018 entrará en vigor distinta legislación enfocada a la protección del consumidor. Son, en concreto, dos directivas —la de Distribución de Seguros y la del Mercado de Instrumentos Financieros— además del Reglamento de Productos de Inversión Minorista que, lógicamente, requieren trabajos de adaptación concretos que ya se han comenzando a desarrollar. ●



Se han realizado, a todos los niveles, varias acciones formativas (e-learning, cursos de Riesgo Técnico, etc.)

En cuanto al Sistema de Gobierno de la Compañía, la Función Actuarial ha pasado a integrarse dentro de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos, potenciando de esta forma una mayor independencia de las áreas operativas.

En el ámbito de cumplimiento normativo a lo largo del año se han revisado y actualizado todas las políticas internas ya existentes, con su correspondiente aprobación por el Consejo de Administración. Igualmente, se ha realizado una

adecuación del modelo de prevención de riesgos penales del Grupo en cuanto a su actividad aseguradora, con el objetivo de potenciar una cultura de cumplimiento reflejo de su ética corporativa, asentando sus mecanismos de control y reduciendo la posibilidad de cometer ilícitos penales en su seno.

Dada la importancia de gozar de una adecuada cultura de gestión del riesgo, se ha seguido prestando especial atención a la formación a todos

los niveles, habiendo realizado acciones formativas como un *e-learning* sobre LOPD —ya iniciado anteriormente—, cursos presenciales dedicados a Riesgo Técnico, así como píldoras informativas al Consejo de Administración con las últimas novedades normativas.

En paralelo a todo ello, la participación en el día a día de la Compañía incluye aspectos relevantes tales como el análisis de nuevos productos a lanzar desde el punto de vista de consumo de capital o análisis de riesgos de distinta índole, especialmente considerando la actual situación macroeconómica determinada, entre otros, por los bajos tipos. En el ámbito sectorial se viene trabajando con la patronal en distintos grupos en asuntos normativos, por ejemplo en la revisión de la fórmula estándar aplicada a Solvencia o el riesgo catastrófico. Como continuación a todo ello se

plantean los próximos retos para 2017 entre los que cabe destacar la emisión de nuevos informes regulatorios tales como los Informes sobre las Funciones Fundamentales (Actuarial, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna), el Informe Periódico de Supervisión (IPS) o el Informe sobre la Situación Financiera y de Solvencia (ISFS), estos últimos a remitir al supervisor, y el ISFS adicionalmente de carácter público.

Todo esto, unido a las necesarias tareas de preparación para los intensos requerimientos normativos centrados en la protección al consumidor que entrarán en vigor en 2018 (Directiva de Distribución de Seguros, Directiva de Mercado de Instrumentos Financieros y Reglamento de Productos de Inversión Minorista), marcará gran parte de la agenda de la Dirección de Control y Gestión del Riesgo en 2017. ●

La normativa que viene

La agenda de la dirección de Control y Gestión de Riesgos en 2017 está marcada, en gran parte, por las necesarias tareas de preparación para los intensos requerimientos normativos de aplicación prevista para el 2018. Estos requerimientos se centran en la protección al consumidor y vienen marcados por la Directiva de Distribución de Seguros, la Directiva de Mercado de Instrumentos Financieros, el

Reglamento UE sobre Productos de Inversión Minorista y Productos de inversión basados en seguros y el Reglamento UE sobre Protección de datos. Por último e igual de relevante, cabe destacar el correspondiente impulso y apoyo para dar cumplimiento a la transposición en nuestro ordenamiento jurídico de la Directiva de Ciberseguridad y de la Directiva de divulgación no financiera y de diversidad. ●

EL INFORME SOBRE LA SITUACIÓN FINANCIERA Y DE SOLVENCIA ISFS SERÁ UNO DE LOS NUEVOS RETOS DE 2017



Parte del equipo de Recursos Humanos de la Compañía

Apuesta por el talento

Un equipo de 3.600 profesionales trabaja en el Grupo Caser

El Grupo Caser ha cerrado el ejercicio de 2016 con un total de 3.604 empleados en plantilla, lo que supone un incremento de 182 personas respecto al año 2015.

En términos generales, el 98% de los contratos de los empleados son fijos y la antigüedad media se sitúa en los 13,7 años.

En una clara apuesta por el talento, Caser ha abogado en 2016 por el desarrollo de numerosas actividades formativas, línea de actuación integrada en el Plan Estratégico. Así, el número de acciones de formación ha ascendido a 69 en el pasado ejercicio, llegando un total de 21.371 horas de formación y 674 personas formadas.

Mantener una comunicación continuada con el equipo es primordial para la Compañía. De este modo, Caser lleva a cabo desayunos de trabajo en los que participan personas de distintas áreas de la organización con un miembro del Comité de Dirección. Un total de 140 personas han realizado dicha actividad durante el ejercicio 2016. El número de



CARLOS GONZÁLEZ PISÓN

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS DE CASER

¿Qué aspectos destacaría de este ejercicio?

Sin duda, el logro de los objetivos de bienestar entre nuestros trabajadores es el más importante. En 2016 hemos realizado la Encuesta de Opinión para conocer su nivel de satisfacción global y así definir y priorizar planes de acción sobre aquellos aspectos susceptibles de mejora. Se trata de un cuestionario online de 73 preguntas que ha cumplimentado el 76.6% de nuestra plantilla. Los resultados reflejan una valoración global positiva del 72% sobre los cuatro grupos de materias: Organización, Liderazgo, Trabajo en

Equipo y Mi Puesto de Trabajo. Cabe destacar los buenos resultados obtenidos, ya que el nivel de satisfacción general de la Compañía es medio alto, con una calificación de 6,7 sobre 10. Además, me gustaría destacar que un 64% de los participantes han valorado su satisfacción en Caser con una puntuación de 7 o superior.

¿Qué papel tiene la comunicación con el equipo de la Compañía?

Creemos que es un asunto fundamental, y queremos que las personas que trabajan en Caser conozcan de primera mano la realidad de la organización, de forma que resulte enriquecedor y sirva, adicionalmente, para enfocarnos en la consecución de los objetivos que considera el Plan Estratégico en vigor. •

Formación

Como continuación del Proyecto de Potencial y Talento que se puso en marcha en 2015 –en el que se identificaron 102 empleados con distintos niveles de potencial–, Caser ha desarrollado a lo largo de 2016 acciones formativas tanto generales como específicas, según los perfiles, sobre liderazgo, comunicación y gestión de equipos. Igualmente, durante este año, todo el colectivo de Talento ha ido incorporándose al proceso de Gestión del Desempeño para mejorar el seguimiento de su desarrollo.

Otro de los proyectos a los que se ha dado continuidad durante 2016 es el Programa Compromiso. Así, se ha desarrollado un programa específico para Mandos Intermedios en el que han participado 82 empleados, tratándose materias de comunicación, liderazgo y gestión de equipos.

En el Área de Sistemas de Información, la Aseguradora ha iniciado un programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales para el colectivo de Jefes de Proyectos. En él participaron 46 personas, abordando materias como: liderazgo matricial, comunicación, negociación e inteligencia emocional.

Además, se ha impartido Formación en Metodología Ágil de Proyectos para 110 participantes con un total de 1.984 horas.

Por otro lado, la Aseguradora ha llevado a cabo el segundo y último año de la cuarta Edición del Programa de Jóvenes Valores (PJV). Se han realizado cursos de formación en habilidades, formaciones técnicas, conferencias con directivos de la Compañía, reuniones con el Comité de Dirección y rotaciones en las distintas áreas de la Entidad. El programa incluye además un proceso de Mentoring de cada

uno de los participantes con el Director General y los miembros del Comité de Dirección para fomentar el intercambio de opiniones y experiencias, así como para guiarles en su desarrollo profesional.

El éxito del programa para jóvenes ha mostrado resultados inmediatos. El 43% de los participantes en las distintas ediciones ha promocionado a puestos de mayor responsabilidad tras el paso por el programa.

Adicionalmente, se ha puesto a disposición de toda la plantilla el acceso a una plataforma e-learning para formación en idiomas (con ALTISSIA) como inglés, francés, alemán, holandés, italiano y portugués. En lo relativo a Valoración del Desempeño, durante 2016 Caser ha incorporado una nueva competencia de digitalización para un perfil determinado de empleados. •

1.984

HORAS SE HAN DEDICADO A LA FORMACIÓN EN METODOLOGÍA ÁGIL DE PROYECTOS



Corazón de campeones: algunos de los deportistas que participaron en las Olimpiadas de Río compartieron su experiencia con el equipo de Caser durante un evento en la sede

asistentes a cada reunión se ha incrementado durante este año: los participantes han podido conocer de mano del Comité de Dirección cada una de las direcciones bajo su responsabilidad, así como sus objetivos, presupuestos y proyectos principales para este ejercicio vinculados al Plan Estratégico.

Además, se ha instalado en el hall de la Sede Social una pantalla con información de la Compañía, campañas y spots, patrocinios, etc., y se ha elaborado un vídeo de bienvenida sobre la Aseguradora para facilitar el conocimiento de las personas recién incorporadas durante los primeros días. Por otro lado, se han fomentado actividades deportivas entre los empleados con muy buenos

resultados. El equipo de Caser se ha proclamado medalla de bronce en el Campeonato de España de Pádel para Empresas, promovido por Expansión Madison y la Federación Española de Pádel.

Conciliación

En el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar, tienen especial importancia las acciones desarrolladas para organizar actividades para hijos de empleados en días no lectivos, pero laborables para los padres, con el objetivo de permitirles compaginar su trabajo con los calendarios escolares. Durante este ejercicio, se han realizado dos jornadas, con un total de 300 plazas para niños entre 4 y 12 años de edad. Cabe destacar la iniciativa de la empresa de puestos en Teletrabajo,

Caser colabora con centros de educación especial e impulsa la incorporación al trabajo de personas con discapacidad



en los CRC'S y áreas de Producción. Todos los puestos han sido cubiertos, voluntariamente, por profesionales que ven esta situación como una medida eficaz que facilita la conciliación.

Compromiso social

Con el objetivo social de tener en plantilla un mayor número de personas con discapacidad (actualmente Caser cuenta con 19 personas), la Aseguradora sigue colaborando con el programa Promotor de la Fundación Prodis para facilitar el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad intelectual.

En esta línea, en 2016 se ha celebrado el décimo Concierto de Navidad con fines benéficos a favor de la Fundación Prodis. El concierto se celebró en el Auditorio de Madrid y contó con la actuación del Coro Intermezzo.

Además, Caser colabora con distintas fundaciones, de las cuales asume el coste de la prima de los seguros de accidentes y responsabilidad civil de las actividades de ocio y formación organizadas por las mismas. Entre ellas, se encuentran Menudos Corazones, Federación de Padres de niños con cáncer, Desarrollo y Asistencia, Nazaret, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social.

La Aseguradora ha realizado reformas en casas de personas beneficiarias de Cáritas con rentas bajas que no pueden sufragar los gastos, y en las instalaciones de Manos de Ayuda Social que gestionan el Comedor Social de Ventas. Las obras han sido llevadas a cabo por proveedores de la Compañía. Desde que se iniciara el acuerdo de colaboración con la Fundación Seur en abril de 2015, y para unirse a su iniciativa *Tapones para una nueva vida*, se ha hecho entrega de 590 kilos de tapones recogidos en las oficinas del Grupo.

La Operación kilo batió récords y recaudó más de tres toneladas de alimentos y 1.000 juguetes

El concierto a beneficio de la Fundación Prodis se celebró en el Auditorio de Madrid

Los días sin cole son una iniciativa enfocada a facilitar la conciliación (izquierda)

También en 2016 se ha realizado la séptima *Operación kilo* y la tercera recogida de juguetes y libros en la que han participado las oficinas de Caser y doce de las residencias de Caser Residencial. La Compañía ha batido el récord, logrando 3.095 kilos y 1.112 juguetes y libros que se han entregado a asociaciones como el Comedor Social Ventas de Madrid, Asociación Nazaret, Cruz Roja, Cáritas, Concello de Culladero, Banco de Alimentos y Asociación AMIO.

Igualmente, y por segundo año consecutivo, Caser ha donado lo obtenido de las recaudaciones de la compra de la lotería de Navidad a los proyectos de investigación e iniciativas sociales que la Asociación Española Contra el Cáncer desarrolla para los niños que padecen esta enfermedad.

En el ámbito deportivo, la Aseguradora colabora con la Fundación Create en la organización de la VI Carrera Solidaria Madrid Emprendedores, en la que ha asumido el pago de los seguros de Responsabilidad Civil de la organización y Accidentes de los más de 4.000 corredores. Asimismo, ha donado por décimo año consecutivo los trofeos entregados en los torneos de pádel o golf de la Fundación Síndrome Down Madrid.

Desarrollo sostenible

Durante 2016, Caser ha continuado impulsando su política a favor del desarrollo sostenible. Como ejemplo, dentro del Plan de Gestión sostenible del agua, la Aseguradora ha desarrollado durante este año sistemas de difusión de agua en los aseos con el fin de reducir su consumo.

Respecto al Plan de Eficiencia Energética, la Compañía ha consumido 245.349 kW menos que el año anterior, lo que supone una reducción del 3,2% del consumo. Para lograrlo, Caser ha tomado medidas tales como seguir con el ajuste, cada vez más exhaustivo, del consumo en los periodos de energía más económicos; optimizar las temperaturas de producción de climatización buscando el ahorro energético; sustituir las máquinas de climatización por otras con mejor calificación energética, y migrar periódicamente a sistemas de iluminación eficiente.

Por último, la Compañía ha disminuido sus residuos electrónicos hasta los 3.800kg, una reducción del 50% respecto al año pasado. •

Diversidad en Caser

Caser refleja su compromiso con la lucha contra la violencia de género y el logro de la igualdad de oportunidades, a través de la colaboración con la asociación hispano francesa Mujeres Avenir. Prueba de ello es el patrocinio de un acto organizado por dicha asociación en el Día internacional de la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer, celebrado en la Embajada de Francia.

Asimismo, desde el año 2015 la Compañía participa en la Iniciativa "Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género". Con su incorporación a este proyecto, Caser asume, desde la responsabilidad social de la empresa, el compromiso expreso de colaborar en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género, tanto entre su propia plantilla como entre colaboradores y personal externo.

Entre los medios de difusión de las campañas desarrolladas por el Ministerio se ha creado una sección específica en la intranet corporativa donde poder consultar los principios de la Red de Empresas. Se incluye también el material de la Campaña con información sobre detección de síntomas de violencia de género y acerca de cómo actuar ante estas situaciones. •



Descenso del 7% en el número de reclamaciones

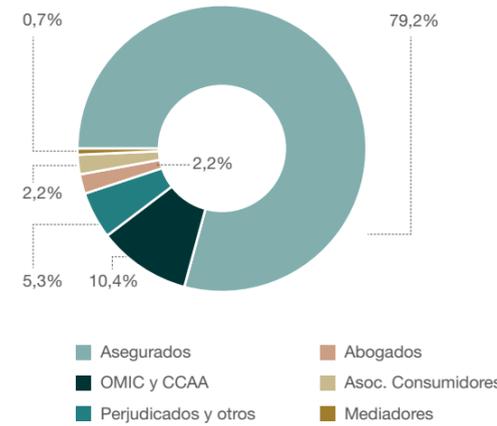
EN 2016 HUBO UN DESCENSO DEL 7% EN LAS RECLAMACIONES RESPECTO AL ANTERIOR EJERCICIO. EL 79,2% DEL TOTAL FUERON PRESENTADAS POR LOS PROPIOS ASEGURADOS Y EL CORREO ELECTRÓNICO FUE EL MEDIO MÁS USADO PARA SU PRESENTACIÓN

Reclamaciones presentadas

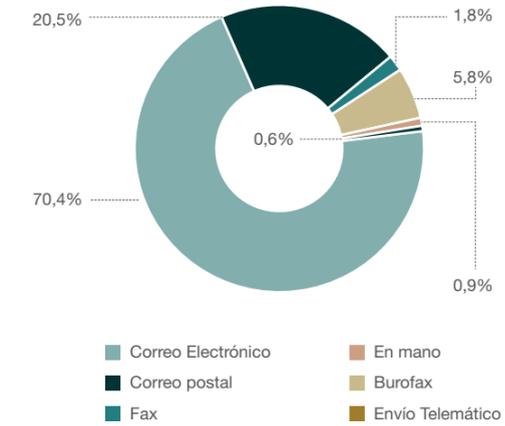
Las 4.625 reclamaciones recibidas en 2016 suponen un 7% menos que las del año anterior. La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 3.664 –el 79,2% del total– respondió a reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre los sistemas de comunicación puestos a disposición de nuestros asegurados para la presentación de reclamaciones, el más utilizado es el correo electrónico, en el 70,4% de los casos, seguido del correo postal, que se emplea en el 20,5% del total de reclamaciones presentadas.

PROCEDENCIA



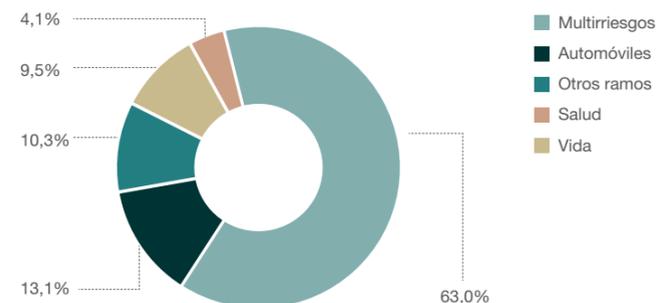
MEDIOS UTILIZADOS





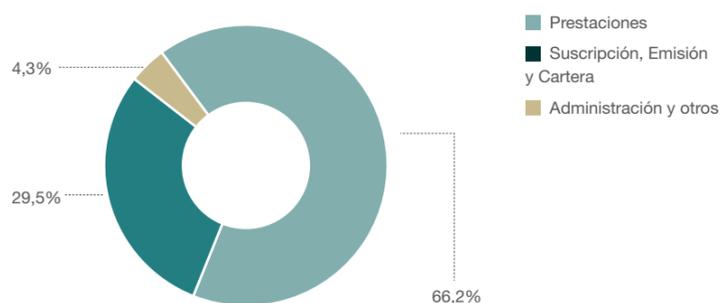
Equipo de Defensa del Asegurado de la Compañía.

RAMOS



En la distribución de reclamaciones por tipo de seguro, Multirriesgos concentra hasta el 63% de los expedientes. En sus reclamaciones, los clientes manifiestan su insatisfacción por las actuaciones y decisiones adoptadas por las entidades del Grupo, que el Servicio de Defensa del Asegurado registra y asigna a alguno de los

PROCESOS



tres "Procesos" en los que se producen dichas reclamaciones, y dentro de ellos a alguno de los "Motivos" identificados al efecto.

En el proceso de "Prestaciones", en el que se producen el mayor número de reclamaciones (el 66,2% del total), el "Rechazo de la prestación" es

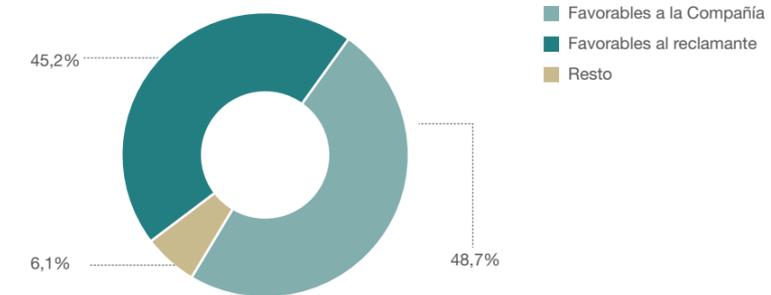
el motivo individual más reclamado (en el 29,4% de los casos), y en el proceso de "Suscripción, emisión y gestión de cartera", el motivo que más se repite es la "Disconformidad en la renovación del contrato" (con el 14,2%), normalmente por no constar la comunicación del tomador del seguro, o por haber sido realizada fuera de plazo. •

RECLAMACIONES

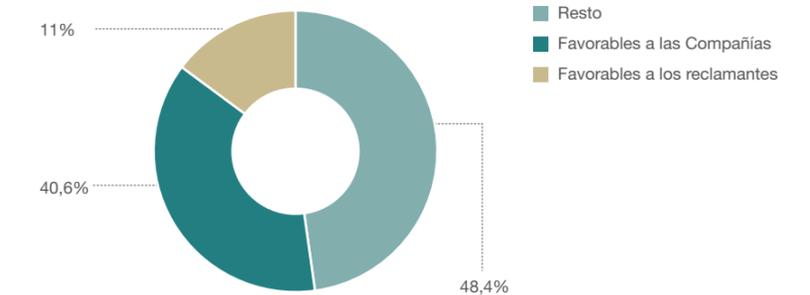
INDIVIDUALES	Grupos Homogéneos	2016		2015	
		Nº 2014	%	Nº 2013	%
Rechazo de la prestación	Prestaciones	1.360	29,4	1.655	33,3
Disconformidad en la renovación del contrato	Suscripción, emisión y cartera	659	14,2	757	15,2
Retrasos	Prestaciones	594	12,8	583	11,7
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	351	7,6	298	6,0
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	275	5,9	312	6,3
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	264	5,7	314	6,3
Disconformidad con actuación en el proceso	Suscripción, emisión y cartera	184	4,0	161	3,2
Aumento/Subida de prima	Suscripción, emisión y cartera	153	3,3	135	2,7
Cobro incorrecto y petición reembolso de gastos	Prestaciones	117	2,5	115	2,3
Devolución de prima	Suscripción, emisión y cartera	111	2,4	97	2,0
Alta/modificación póliza sin autorización cliente	Suscripción, emisión y cartera	86	1,9	59	1,2
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	82	1,8	104	2,1
Anulación a vencimiento por Compañía	Suscripción, emisión y cartera	79	1,7	67	1,3
Resto		310	6,7	317	6,4
Reclamaciones iniciadas		4.625	100	4.974	100



FORMA DE TERMINACIÓN S.D.A.



FORMA DE TERMINACIÓN DGSFP



Reclamaciones resueltas

Durante el año 2016, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 4.643 expedientes de reclamación.

La Capacidad de Tramitación resultante, medida por el cociente entre expedientes terminados y expedientes iniciados en el año, fue de 1 y permitió cerrar el ejercicio 2016 con 88 expedientes pendientes de resolución. De los 4.643 expedientes tramitados en el año, 2.101 finalizaron con una resolución favorable al cliente, estimándose su reclamación totalmente o solo de forma parcial. Estas resoluciones estimadas representan el 45,2% del total, frente al 38,9% del año anterior.

Las reclamaciones desestimadas, esto es, favorables a las Compañías, fueron 2.260, el 48,7% del total. Las restantes 282 resoluciones, el 6,1%, concluyeron con remisión al procedimiento pericial y con otros pronunciamientos.

A 31 de diciembre de 2016, las reclamaciones notificadas al Grupo Caser por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 244, frente a las 306 notificadas al cierre del ejercicio anterior. Las reclamaciones presentadas ante dicho Centro Directivo representan índices relativamente pequeños respecto al número de operaciones del Grupo y al de reclamaciones previas ante el

Servicio de Defensa del Asegurado, el 5,3 % en este ejercicio, frente al 6,2% del anterior, con lo que se alcanzó el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, el recurso del cliente a instancias externas para resolver sus diferencias.

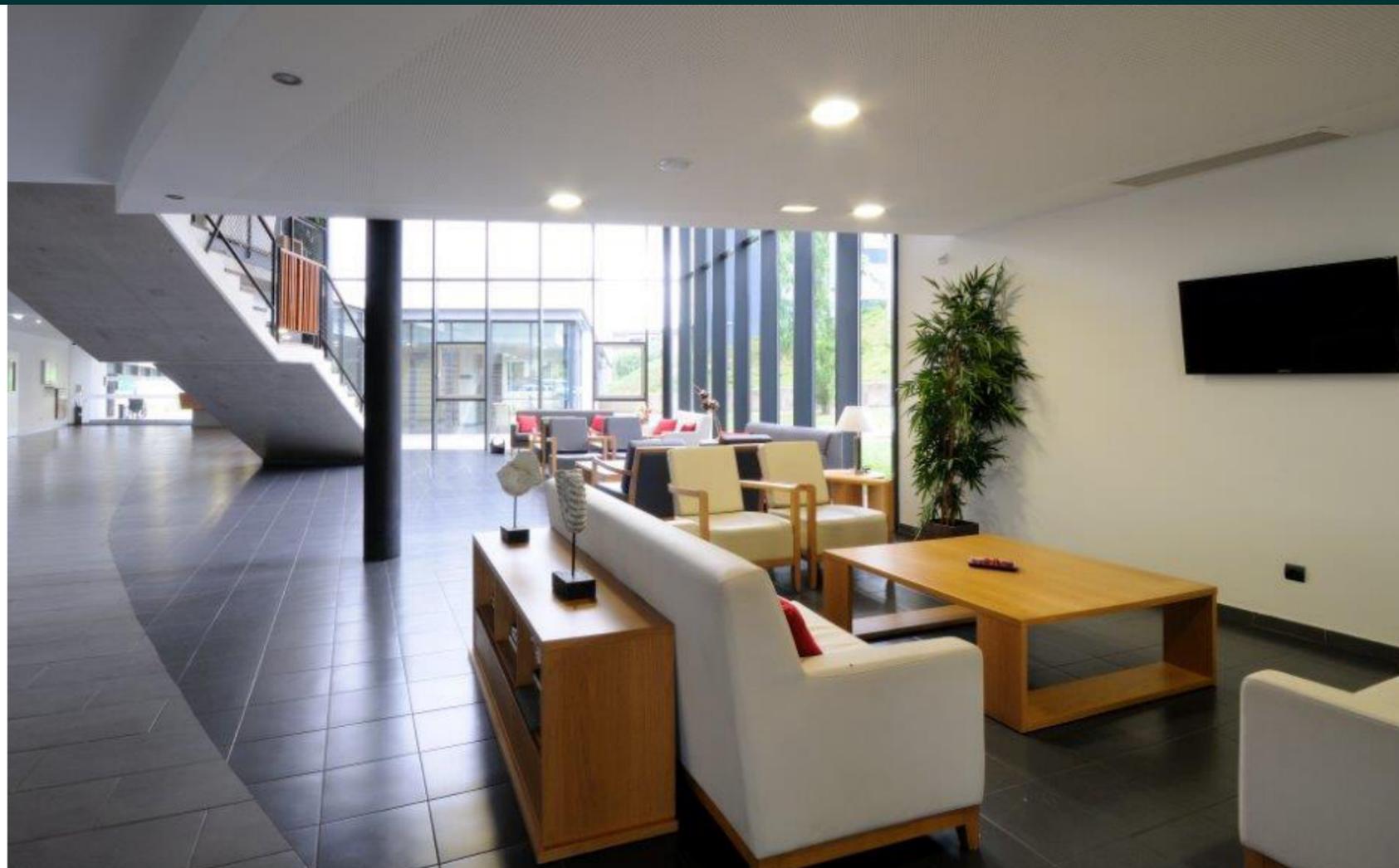
Como consecuencia de las reclamaciones iniciadas, las resoluciones notificadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascienden a 155, de las que 63 resultan favorables a las Compañías (el 40,6% de todas las emitidas), 17 resultan favorables a los reclamantes (el 11%) y las restantes 75 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 48,4%). •

Recomendaciones realizadas

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 recomendaciones a los distintos gestores de las compañías, conforme a 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. •



El centro para personas mayores Caser Residencial Betharram, en Hondarribia

El año 2016 trajo importantes inversiones en las actividades de Diversificación

Diversificación alcanzó una facturación de 93 millones de euros, un 15% más que en el ejercicio anterior

LA DIRECCIÓN DE DIVERSIFICACIÓN de Caser es la unidad del Grupo especializada en la provisión de servicios tanto a personas como a instituciones. Con actividades en el sector de Tercera Edad, Gestión Hospitalaria y servicios en el hogar y para empresas, en 2016 ha alcanzado una facturación de 93 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 15% sobre el año anterior.



VALENTÍN GARCÍA
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

¿Qué hitos han propiciado el crecimiento de la actividad de Caser en Tercera Edad en 2016?

Siguiendo el plan de crecimiento establecido en el Plan Estratégico cabe destacar la compra de un nuevo centro residencial en Lérida. Esta residencia está dotada de 95 plazas residenciales y 25 de centro de día, se ubica en la zona de expansión de la ciudad y se beneficia de una construcción funcional y con unas amplias zonas ajardinadas.

Uno de los pilares sobre los que se sustenta el Plan es la calidad, ¿cómo se ha abordado este aspecto durante el pasado ejercicio en Caser Residencial?

A efectos de medir la experiencia del cliente en nuestros centros, en 2016 se ha elaborado un mapa de proceso de la relación del cliente con Caser Residencial que permite obtener

información clave en todo el proceso de atención. Para su consecución se ha diseñado un nuevo sistema de medición que incorpora una plataforma online de encuestas para la obtención de datos en tiempo real. Asimismo, en el ámbito de la estrategia de calidad de Caser Residencial cabe destacar la implantación de la norma ISO 14001, además de la adaptación del mapa de procesos a las directrices de la APQC y la elaboración de un mapa de riesgos de todos los procesos de la Compañía.

¿Y la mayor profesionalidad?

En este ejercicio se ha continuado con la estrategia de desarrollo de personas con mayores inversiones en formación. En 2016 la formación online a través del campus virtual de Caser Residencial representa más del 30% de la formación de la Compañía, que ha estado acompañada de políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo. Como consecuencia de ello, hemos experimentado una mejora en las encuestas de clima laboral de 15 puntos respecto del año anterior. •



1.961

**PERSONAS DE CASER
PROVIENEN DE
LA ACTIVIDAD NO
ASEGURADORA**

Impulsando la generación de empleo

Las tres empresas del Grupo –Caser Residencial, Hospitales y Caser Asistencia– han experimentado un enorme crecimiento en términos de plantilla en los últimos años. En la actualidad emplean a más de la mitad de las personas que trabajan en el Grupo: del total de las 3.604 personas que trabaja en la Compañía, 1.961 provienen de la actividad no aseguradora.

En el caso de Caser Residencial, se ha mantenido su capacidad de generación de empleo logrando superar las 1.500 personas en plantilla. Por su parte, en 2016, el Grupo Hospitalario también ha experimentado un importante aumento de la plantilla de profesionales médicos, necesaria para lograr las destacadas cotas de crecimiento,

apuntalando los pilares que le permitan construir de forma sólida, en el futuro inmediato, un gran grupo hospitalario. Paralelamente, la plantilla de Caser Asistencia a cierre del ejercicio 2016, contaba con 102 personas, de las cuales 51 se incorporaron durante el pasado ejercicio. •

TERCERA EDAD

Caser Residencial es la empresa de atención integral a la dependencia del Grupo Asegurador. Con 16 centros residenciales repartidos en nueve comunidades autónomas, centros de día, apartamentos tutelados, servicio de teleasistencia y servicios de ayuda a domicilio, Caser Residencial basa su especialización en la búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios que contribuyan a la calidad de vida de las personas dependientes.

A lo largo del ejercicio 2016, la actividad de Tercera Edad en Caser ha mantenido su trayectoria de crecimiento rentable, calidad, profesionalización del equipo humano e innovación.

En cifras, este impulso se ha materializado en una facturación de 61 millones de euros para el Grupo. Se trata de un crecimiento del 7% sobre el año anterior, 7 millones de euros más con respecto al ejercicio de 2015. El número medio de residentes atendidos en sus centros ha superado los 2.100 y la tasa de ocupación se sitúa en el 96% de las plazas disponibles. Estos buenos datos de facturación y ocupación, junto con los resultados positivos obtenidos han contribuido a reforzar a Caser Residencial como uno de los líderes del sector.

En lo referente a la innovación tecnológica en 2016 se han lanzado diversos proyectos de modernización y mejoras en el software de gestión que, durante el próximo ejercicio, posibilitarán el salto en la profundización en el concepto de transformación digital.

Asimismo, fruto de esta apuesta por la innovación y las nuevas tecnologías en 2016, se ha lanzado la nueva web de Caser Residencial con una imagen renovada, más visual e intuitiva para el usuario, ofreciéndole una mejor experiencia de navegación.



SOCECASER, asistencia integral y personalizada

Para atender la creciente demanda de la sociedad de satisfacer los cuidados durante el mayor tiempo posible en el hogar, en 2016 se lanzó SOCECASER, un servicio de asistencia integral y

personalizada en domicilio para personas en situación de dependencia. El proyecto ofrece respuestas rápidas y eficaces que se adaptan a las necesidades de cada persona. •



El Hospital Parque Tenerife ha alcanzado un crecimiento de un 12% en su volumen de ingresos, lo que refuerza su posición de centro de referencia en la zona

Hospital Parque en Tenerife

HOSPITALES

En 2016, el Grupo Hospitalario ha conseguido alcanzar la cifra de medio millón de actos médicos, logrando un incremento de actividad y de ingresos del 12%. El número de intervenciones quirúrgicas del conjunto del Grupo Hospitalario también experimentó un crecimiento del 30%.

ISLAS CANARIAS Tenerife

Hospital Parque Tenerife ha reforzado su posición de centro privado de referencia de la isla, fortaleciendo su ya amplia cartera de servicios, incorporando profesionales de reconocido prestigio y creando unidades especializadas para problemas específicos de salud, muchas de ellas pioneras en la isla y en Canarias. En 2016 ha superado los 213.000 pacientes, un 12% más que el año anterior,

con un fuerte crecimiento del 24% en intervenciones quirúrgicas fruto de la estrategia de potenciación y dinamización de esta área.

Este crecimiento ha venido de la mano de la puesta en marcha del Edificio de Consultas Externas de Santa Cruz, y el Centro de Especialidades Parque Zárata, en el Puerto de la Cruz, lo que sumado al edificio hospitalario principal y a la Clínica de Odontología y Estética inaugurada el año anterior configuran un auténtico campus hospitalario.

En 2016 cabe destacar la inauguración de la primera Unidad de Rehabilitación Cardíaca privada de Canarias, así como la primera consulta de colostomía. Igualmente destacables son la apertura de las unidades de medicina predictiva, del deporte y de diagnóstico prenatal. Durante este año se produjo a

27%
ES EL AUMENTO DEL VOLUMEN DE NEGOCIO QUE HA TENIDO EL HOSPITAL PARQUE FUERTEVENTURA

su vez la consolidación del Servicio de Oncología y de la primera unidad privada de Medicina Hiperbárica de Canarias, que se han convertido en líderes en su campo y en auténticos referentes.

Estas nuevas unidades, y el refuerzo de las existentes no serían posibles sin la incorporación de los mejores especialistas en cada campo y la adquisición de tecnología de vanguardia. De gran importancia han sido este año la adquisición de la segunda generación de torres de laparoscopia 3D, junto con nuevas inversiones en endoscopia, dos nuevos ecógrafos de alta resolución para el Servicio de Diagnóstico por Imagen, o la potenciación de los medios diagnósticos y terapéuticos en Ginecología.

Fuerteventura

Hospital Parque Fuerteventura ha cumplido su cuarto año de andadura, sin disminuir su fuerte ritmo de crecimiento. Este año ha incrementado su actividad y su volumen de negocio por encima del 27%.

Es preciso destacar el crecimiento de intervenciones quirúrgicas del 58%, hasta un total de 1.200 cirugías. La cartera de servicios sigue reforzándose con nuevas unidades y nuevos profesionales, lo que se suma a un incremento de la plantilla, que creció un 22%.

En cuanto a inversiones, cabe destacar la adquisición y puesta en marcha de la Resonancia Magnética más potente y moderna de Canarias, mejorando notablemente un ya completo Servicio de Diagnóstico por Imagen, único en la isla.

EXTREMADURA

En Extremadura, se ha inaugurado el Hospital Parque Vegas Altas, proyecto hospitalario construido sobre los sólidos pilares del centro Don Benito Salud, convirtiéndose en el cuarto hospital del grupo y que, durante su primer año de andadura como hospital, ya ha superado los 90.000 pacientes. Los servicios hospitalarios se han ido reforzando progresivamente, con la incorporación de nuevos especialistas eminentemente quirúrgicos, la creación de nuevas unidades, y la ampliación de la plantilla para atender los nuevos servicios. Actualmente, el Bloque Quirúrgico de Hospital parque Vegas Altas tiene la catalogación de nivel A, lo que le permite realizar intervenciones de la más alta complejidad.

Por su parte, Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado un importante crecimiento del 11% en ingresos, gracias a un crecimiento de actividad del 8%, lo que refuerza su ya importante liderazgo en la zona. En esta evolución ha sido muy destacable el crecimiento del 13% en pacientes particulares.



ALEJANDRO REY

DIRECTOR DE HOSPITALES

¿Cuáles han sido los grandes hitos del Grupo Hospitalario durante 2016?

Los Hospitales Parque han vuelto a ser líderes en crecimiento en todas las zonas donde están presentes, compitiendo con éxito en mercados donde se encuentran los mayores grupos hospitalarios del país. Nuestros centros, sin embargo, no dejan de evolucionar, siendo cada día más completos y a la vez más especializados, con una elevada autoexigencia y un claro enfoque de mejora continua en todos los aspectos asistencial, hostelero, y humano.

¿Qué novedades se van a introducir en durante 2017?

En 2017 continuaremos con el plan de crecimiento de todos nuestros centros. En Tenerife se inaugurará una nueva y moderna Unidad de hospitalización con 22 camas, 2 nuevas plantas de consultas y un amplio centro de rehabilitación de 400m. Por otro lado, se ampliarán de forma importante la cobertura y la cartera de Servicios del Centro de Especialidades Hospital Parque-Zárata, en Puerto de la Cruz, con lo que se mejorará la atención a la población del norte de la isla. El Hospital Parque Fuerteventura ampliará su catálogo de Servicios y su cuadro médico e inaugurará unidades especializadas. En Extremadura Hospital Vía de la Plata en Zafra será objeto de una modernización de su planta de hospitalización. En coordinación con Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, pondrá en marcha una Unidad de Atención a las mutuas laborales, única en la región. •



La línea de trabajo Facility Management prestará servicios en Portugal desde 2017

El edificio de Caser Asistencia en Madrid

CASER ASISTENCIA

El Plan Estratégico para Caser Asistencia define la consolidación del negocio tradicional de Mantenimiento de Inmuebles y Servicios de valor añadido, dando un decidido impulso a los nuevos negocios de Facility Management y Mantenimiento de calderas y urgencias. En esta línea, la facturación obtenida en 2016 confirma en cumplimiento del objetivo global e importantes crecimientos en las dos líneas de diversificación estratégicas, Facility Management y Calderas y Urgencias, de acuerdo al Plan Estratégico.

Así, la actividad de Caser Asistencia en 2016 se ha multiplicado por 4,5 respecto a 2015, atendiéndose más de 67.000 encargos. Con esta actividad, Caser Asistencia ha alcanzado en 2016 una facturación de 10,9 millones de euros, lo que supone un incremento del 143% respecto al ejercicio anterior. Este desarrollo se ha basado tanto en la mayor penetración sobre los clientes existentes como en la captación de nuevas cuentas y la diversificación de servicios.

10,9
MILLONES DE EUROS HA SIDO LA FACTURACIÓN DE CASER ASISTENCIA DURANTE 2016

El pasado ejercicio ha supuesto la consolidación de Caser Asistencia como un referente en el sector de servicios inmobiliarios. En este ámbito destacan clientes como ANIDA (BBVA), ANTICIPA, AKTUA, SUMASA (Caixabank), LIBERBANK o ALTAMIRA (Banco Santander).

Por su parte, la línea de negocio de Servicios a las Personas ha registrado durante este ejercicio un importante crecimiento y ha superado el millón de euros de facturación. Igualmente importante ha sido el éxito en la línea estratégica de Facility Management, que arrancó a finales de 2015, y que aprovechando la experiencia en mantenimiento y adecuación de activos supone la entrada a un importante mercado. En 2016, esta línea de negocio facturó un total de algo más de 3,4 millones de euros. En el ámbito de Calderas y Urgencias la facturación fue cercana al millón de euros.

Ya han comenzado los trabajos para poner en marcha, durante el ejercicio 2017, la sucursal de Caser Asistencia en Portugal, que facilitará la actividad de prestación de servicios en el país vecino, para lo que ya cuenta con el contrato como proveedor los servicios de Mantenimiento de Calderas y servicios añadidos a los clientes de ENDESA en Portugal. Otra de las prioridades residirá en incrementar su oferta de servicios a particulares y facilitar los canales de acceso a los mismos. •



MANUEL ZAPATERO
DIRECTOR DE CASER ASISTENCIA

¿Cómo se afronta el Plan Estratégico de la Compañía desde Caser Asistencia?

De acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico 2015-2019 del Grupo Caser para Caser Asistencia, dentro de la Dirección de Diversificación, se espera la consolidación de esta Compañía en posiciones de liderazgo del sector en servicios inmobiliarios, servicios para el hogar y las personas e incorporarse como un actor de referencia en el mundo de Facility Management.

¿Cuál ha sido la palanca de crecimiento de Caser Asistencia durante este ejercicio?

Sin duda el crecimiento obtenido se basa en la ampliación tanto de los servicios ofrecidos en cuanto a la diversificación en clientes. Caser Asistencia ha ampliado el número de clientes en su línea de negocio tradicional de

mantenimiento de inmuebles de entidades financieras, siendo hoy proveedor homologado de la mayor parte de los servicios inmobiliarios vinculados a los grandes grupos bancarios, así como de los pertenecientes a fondos de inversión inmobiliaria. Por otro lado, la focalización de la actividad en el resto de líneas de negocio, especialmente Facility Management y Servicios de Calderas y Urgencias, han abierto el espectro de clientes potenciales de Caser Asistencia.

¿Cómo se ha abordado desde Caser Asistencia la necesaria colaboración entre su red de colaboradores?

Precisamente, uno de los grandes hitos de este ejercicio ha sido la realización de un importante trabajo de integración de la amplia red de colaboradores de prestaciones del Grupo Caser para la realización de los trabajos específicos de Caser Asistencia y poder dar cobertura de servicios al importante incremento de actividad registrado. En este sentido, se celebró la I Convención de Colaboradores de Caser Asistencia, en la que se hizo hincapié en la importancia estratégica de Caser Asistencia en el futuro del Grupo y la necesidad de que los mejores colaboradores de prestaciones de seguros fueran necesariamente los colaboradores de referencia de Caser Asistencia. •



Los participantes en el primer Punto de Encuentro de la Fundación Caser

La promoción de la salud y el bienestar de las personas, objetivos de la Fundación

LA WEB DE FUNDACIÓN CASER TUVO
162.409
VISITAS EN 2016

ANTE LOS CAMBIOS DEMOGRÁFICOS

y sociales que están aconteciendo, la prevención y el fomento de hábitos de vida saludable en favor de la autonomía personal se hacen absolutamente necesarios. Por esta razón, durante el ejercicio de 2016 los esfuerzos de la Fundación Caser han estado centrados en alcanzar al mayor número de personas para mejorar su salud y bienestar.

En 2014 la Fundación dio un viraje de rumbo a sus objetivos y desde entonces busca sensibilizar a la sociedad de que hay que prestar una creciente atención y dotación de recursos a la autonomía personal, y de que el *bienvivir* reduce, e incluso evita, las posibilidades de ser dependiente.

Transformación Digital

En términos de accesibilidad y alcance, el impulso de los medios y plataformas digitales permite a la Fundación llegar a un mayor número de personas, ampliar información sobre la dependencia y favorecer la promoción de la salud y de la autonomía.

En términos numéricos, durante 2016 se registraron un total de 162.409 visitas a la página web de la Fundación, incrementándose este ratio en más de un 15% respecto al año 2015, fecha en la que se renovó esta plataforma.

Una sección clave que durante este año ha experimentado un enorme crecimiento ha sido Historias de Superación. Hasta el momento, 20 historias publicadas en esta plataforma han servido de motivación e inspiración a personas con situaciones complicadas similares para que afronten el día a día con esperanza e ilusión.

Por su parte, la Web Normativa, que alberga toda la normativa de dependencia, tanto de ámbito estatal como autonómico, es igualmente un activo de tremendo valor para la Fundación. Con una actualización diaria, este sitio web que a 31 de diciembre contaba con más de 1.000 normas ha registrado durante 2016 un total de 70.804 visitas.

Paralelamente, en su apuesta por la transformación digital de la Compañía, la Fundación Caser ha puesto a disposición de los lectores de la revista *Actas de Coordinación Sociosanitaria*, una aplicación —disponible en AppStore y en Google Play— que notifica la publicación de nuevos números. Al mismo tiempo, y como es habitual, la revista es accesible desde la web de la fundación de la Aseguradora.



Foto de familia de los VII Premios Dependencia y Sociedad

Premios Dependencia y Sociedad

Estos galardones se han consolidado ya como un referente en el campo del cuidado y la atención a la dependencia y discapacidad en nuestro país. En sus siete años de historia, se han valorado más de 2.200 candidaturas, de las que más de medio centenar han sido reconocidas con un total de 300.000 euros. El objetivo de estos premios es impulsar la integración y mejorar la calidad de vida de las personas dependientes y/o con discapacidad, llevando a cabo y

materializando en acciones concretas los principios que guían a la Fundación. A través de los proyectos premiados, vemos cómo las ideas se transforman en acciones llegando a tener un impacto significativo sobre la vida de los demás. En esta edición, el jurado ha evaluado 196 candidaturas distribuidas en tres categorías: 128 candidaturas en la categoría de Excelencia en Dependencia, 45 en Comunicación en Dependencia y 23 en

I+D+i en Dependencia, además de otros 367 proyectos. El Centro San Camilo recibió el premio Excelencia en Dependencia por su trayectoria y humanidad. El galardón I+D+i en Dependencia premió la naturaleza innovadora del Centro de Investigación en discapacidad física CIDIF de la Fundación ASPAYM Castilla y León. Laura Peraita (ABC), fue galardonada por ocho artículos que ofrecen una visión muy humana sobre la discapacidad visual en niños y jóvenes.



Sensibilización, concienciación, movilización

Para Fundación Caser la sensibilización, concienciación y movilización de la sociedad es una rama fundamental de su razón fundacional. Entre las últimas iniciativas que se han desarrollado bajo esta óptica destaca *Happy Food Academy*, un proyecto destinado a educar los niños a cuidarse y a alimentarse, y también *Escuela de Héroes*, un conjunto de talleres que buscan mostrar la realidad de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad.

Asimismo, en víspera de Reyes la Fundación Caser promovió la primera carroza accesible en la cabalgata de Sevilla: contaba con una rampa que facilitaba la subida y el acceso de los niños a la misma, así como con una mayor seguridad para las sillas al contar con un anclaje especial y una sujeción adecuada para cada una de ellas. Gracias a esta iniciativa, niños y niñas con discapacidad pudieron disfrutar y participar, como uno más, de una noche mágica.

También en 2016, y por cuarto año consecutivo, la Fundación ha apoyado los programas de baño accesible en 13 playas de diferentes localidades españolas, beneficiando a 9.000 personas. En esta ocasión se ha seguido colaborando con el País Vasco, Levante, Canarias y, como novedad, se ha incluido Andalucía. Para seleccionar las playas de esta última comunidad autónoma se ha contado con la ayuda de Consejería de Turismo y Deporte de la Junta de Andalucía.

Formación

En el marco del compromiso de la Fundación con la sociedad, la formación constituye un elemento clave. En esta línea, durante 2016 se ha desarrollado un plan formativo especializado, diseñado y adaptado a las necesidades de los

Por cuarto año, la Fundación ha apoyado los programas de baño accesible en cuatro comunidades autónomas



JUAN SITGES

DIRECTOR DE LA FUNDACIÓN CASER

¿Qué balance hace de todo lo conseguido hasta el momento por la Fundación Caser?

Muy positivo. La labor de la Fundación Caser desde su origen en 2009 hasta la actualidad ha cosechado significativos avances. En este periodo de tiempo se han puesto en marcha más de un centenar de iniciativas, más de 55.000 personas se han visto beneficiadas, se han registrado medio millón de visitas a la página web y hemos reconocido a 45 personas e instituciones por su labor social de entre más de 2.000 proyectos presentados a los Premios Dependencia y Sociedad.

¿Cómo está abordando la Fundación Caser el reto de la transformación digital?

En los últimos años, y gracias a las nuevas herramientas digitales, se ha experimentado una revolución que ya no es sólo tecnológica sino que está imponiendo su influencia en todos los ámbitos. Nos esforzamos en no caer en el error de poner el acento primero en la tecnología y luego en las personas. Por eso para nosotros la tecnología es un vehículo clave para ampliar información sobre la dependencia y favorecer la promoción de la salud y la autonomía.

¿Qué futuro le augura a la Fundación?

Somos ambiciosos. Queremos que la Fundación sea un agente precursor de iniciativas para que las personas construyan la sociedad del bienestar desde la responsabilidad de cada individuo, convirtiéndose en protagonistas del desarrollo y del cambio social. Para ello, nos hemos propuesto impulsar cuarenta nuevas iniciativas, alcanzar más de 100.000 beneficiarios, lograr más de 600.000 visitas y continuar reconociendo con los premios la labor de los protagonistas de la vida social de nuestro país. ●



La promoción de hábitos saludables o la sensibilización son objetivos recurrentes de la Fundación Caser. En las fotos, imágenes de iniciativas como *The Happy Food*, la primera carroza accesible en la cabalgata de Reyes en Sevilla o las conferencias de la Fundación Bertín Osborne para padres de niños con discapacidad

Sensibilización con los más pequeños

En relación a la prevención y promoción de hábitos de vida saludables, la sensibilización en los colegios es fundamental. Por esta razón, durante 2016 la Fundación Caser ha realizado una campaña para concienciar y movilizar a la población de lo importante que es tener una nutrición saludable en la vida con *Happy Food Academy*. En el ejercicio de 2016 este proyecto se ha llevado a cabo en 73

colegios de diferentes provincias españolas participando más de 12.500 niños. Lukas, finalista de la tercera edición de *Master Chef Junior*, junto con otros profesionales de la nutrición, ha compartido su sabiduría enseñando sus conocimientos y todos sus trucos.

Para la Fundación Caser "Héroes" son aquellas personas que luchan por superarse día a día, rompiendo barreras y venciendo obstáculos,

para alcanzar una mejor calidad de vida. Bajo esta premisa, *Escuela de Héroes* constituye un conjunto de talleres que buscan mostrar la realidad de las personas en situación de dependencia y/o discapacidad. En 2016 se celebró la tercera edición de esta iniciativa, que por vez primera se ha realizado exclusivamente en colegios, haciendo partícipes a cerca de 11.000 niños de 29 colegios distribuidos por toda la geografía española.

profesionales sociosanitarios, cuidadores y familiares. Para la elaboración de esta iniciativa el apoyo de *Áliad*—empresa de formación especializada en el sector— ha sido fundamental. El resultado es una oferta de más de una veintena de cursos de formación, tanto en modalidad presencial como online y mixta, que abarcan desde las ocho hasta las 200 horas de formación en las Áreas de Gestión, Humana y Técnica. Asimismo, se ofrecen dos Certificados de Profesionalidad online de Atención sociosanitaria a las personas en el domicilio y Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales.

Por otro lado, con el objetivo de ofrecer a los estudiantes herramientas que permitan construir una sociedad más justa y solidaria, la Fundación ha continuado potenciando el voluntariado en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid. En el pasado ejercicio, el número de beneficiarios de este programa de voluntariado ha sido de 50, diferenciando entre 24 estudiantes y 26 residentes.

Jornadas y Conferencias

Durante 2016 se ha celebrado una jornada de asesoramiento jurídico bajo el título *Un entorno seguro para un futuro mejor*, en la que la Fundación Caser ha colaborado conjuntamente con la Fundación Bertín Osborne y la Fundación Aequitas. Al evento, en el que se abordaron temas relacionados con la protección jurídica y familiar de las personas con algún tipo de discapacidad—haciendo hincapié en los menores de edad—asistieron 240 personas en dos sesiones.

También en colaboración con la Fundación Osborne se han continuado celebrando conferencias con el objetivo de formar, orientar y motivar a familiares de niños con discapacidad con el objetivo de que sean capaces de afrontar el día a día desde una perspectiva positiva y beneficiosa para toda la familia. En 2016, además y como novedad, se han comenzado a impartir cursos de *mindfulness*, técnicas de relajación y gestión del tiempo para que estas familias mejoren su calidad de vida.

La Fundación oferta más de una veintena de cursos de formación online, presenciales y mixtos

240
PERSONAS ASISTIERON A LA JORNADA 'UN ENTORNO SEGURO PARA UN FUTURO MEJOR'



Comunicación y Buenas Prácticas

La Fundación Caser trabaja para movilizar a la población para construir una sociedad del bienestar participativa en la que cada uno seamos protagonistas y responsables. Para ello, entre otras iniciativas, trabaja junto la Fundación Pilares en la elaboración de una base de datos de Buenas Prácticas en torno al Modelo de Atención Integral Centrada en la Persona. De igual manera colabora junto a la Fundación NewHealth, a través del Observatorio de Modelos Integrados en Salud, impulsando la visibilidad y difusión a todas las

iniciativas de atención integrada que se van promoviendo en nuestro país. Así, la Fundación apuesta por el binomio de colaboración y el nuevo paradigma del modelo de gestión de la salud con la revista *Actas de Coordinación Sociosanitaria*. En 2016 se publicaron los números 16, 17 y 18, con una difusión online de 4.500 descargas. En esta misma línea, también durante el ejercicio organizó el primer Punto de Encuentro, en el que Javier Quintanilla expuso el tema *Tratar la discapacidad con la mayor naturalidad* a los miembros del Patronato. ●

Los miembros del jurado de la VII edición de los Premios Dependencia y Sociedad

Patronato

PRESIDENTE

Amado Franco Lahoz,
Presidente de CASER.

- **Carlos Abad Rico,**
Consejero Delegado de Haya Real Estate.
- **Juan Abarca Cidón,**
Director General Grupo HM Hospitales.
- **Vicente Boceta Álvarez,**
Doctor Ingeniero Agrónomo.
- **Alberto Durán López,**
Presidente de Ilunion.
- **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. Iranzo Martín,**
Economista.
- **Antonio Jara Andréu,**
Presidente de la Fundación Caja Granada.
- **Soledad Luca de Tena García-Conde,**
Presidenta de la Fundación Colección ABC.

- **Amando de Miguel Rodríguez,**
Sociólogo.
- **Mónica de Oriol de Icaza,**
Presidenta Grupo SEGURIBER-UMANO.
- **Rafael Puyol Antolín,**
Vicepresidente de la Fundación Instituto de Empresa.
- **José Manuel Ribera Casado,**
Catedrático de Geriátrica – Hospital Clínico San Carlos de Madrid.
- **Elvira Rodríguez Herrero,**
Presidenta de Tragsa.
- **Francisco Román Riechmann,**
Presidente de Vodafone España y Presidente de la Fundación SERES.
- **Juan Manuel Suárez del Toro,**
Ingeniero Industrial.
- **John de Zulueta Greenebaum,**
Socio Director de Point Lobos y Presidente de la Fundación Exit.
- **Juan Sitges Breiter*,**
Director.
- **Ignacio Trillo*,**
Secretario.

*No Patronos

Jurado Premios Dependencia y Sociedad 2016

PRESIDENTE

Amado Franco La Hoz,
Presidente de CASER, Presidente de la Fundación Caser.

VICEPRESIDENTE

• **Ignacio Eyriès García de Vinuesa,**
Director General de CASER, Vicepresidente de Fundación Caser.

VOCALES

- **César Antón Beltrán,**
Director General del IMSERSO.
- **Marina Villegas Gracia,**
Directora General de Investigación Científica y Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad.

- **Bieito Rubido Ramonade,**
Director del diario ABC. Representado por Montserrat Lluís, Subdirectora del diario ABC.
- **Pilar Rodríguez Rodríguez,**
Presidenta de la Fundación Pilares para la Autonomía Personal.
- **Silverio Agea Rodríguez,**
Director General de la Asociación Española de Fundaciones.
- **Juan Sitges Breiter,**
Director de la Fundación Caser.

SECRETARÍA

- **Ana Artacho Larrauri,**
Coordinadora de proyectos de la Fundación Caser.



Ejercicio 2016: la adaptación en busca de la excelencia

EL GOBIERNO CORPORATIVO de Caser durante 2016 se ha adaptado a la entrada en vigor de la nueva normativa derivada de la Directiva Comunitaria conocida como Solvencia II. Su transposición se ha reflejado en modificaciones introducidas en la ley de Ordenación y Supervisión aseguradora (LOSSEAR y también en su Reglamento de desarrollo ROSSEAR), así como en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley de Auditoría, entre otras.

Particularmente, y como principal novedad del pasado ejercicio, debemos poner de manifiesto que las entidades aseguradoras –por su condición legal de entidades de interés público– se ven en la obligación de contar en su Órgano de Administración con la categoría de Consejeros Independientes, y constituir una Comisión de Auditoría, con los condicionantes establecidos a estos efectos en la Ley de Sociedades de Capital.

La implantación de este nuevo marco regulatorio ha supuesto en el pasado ejercicio 2016 que Caser y su Grupo hayan adaptado sus estructuras. Así, la situación en cuanto a los Órganos de Gobierno y Dirección de la Compañía, se resume en el gráfico descrito en esta página.

De igual manera, se procede a efectuar un resumen de aquellas cuestiones que resultan ser fiel reflejo de la actividad corporativa en el pasado ejercicio a todos los niveles.

Las directrices del Consejo de la matriz se estructuran en torno a una serie de normativas definidas con el fin de proporcionar unas guías operativas específicas para el desarrollo e

implantación del marco de gestión de riesgos del Grupo. Estas directrices vienen definidas a nivel de Grupo y se plasman en la siguiente tipología de documentación:

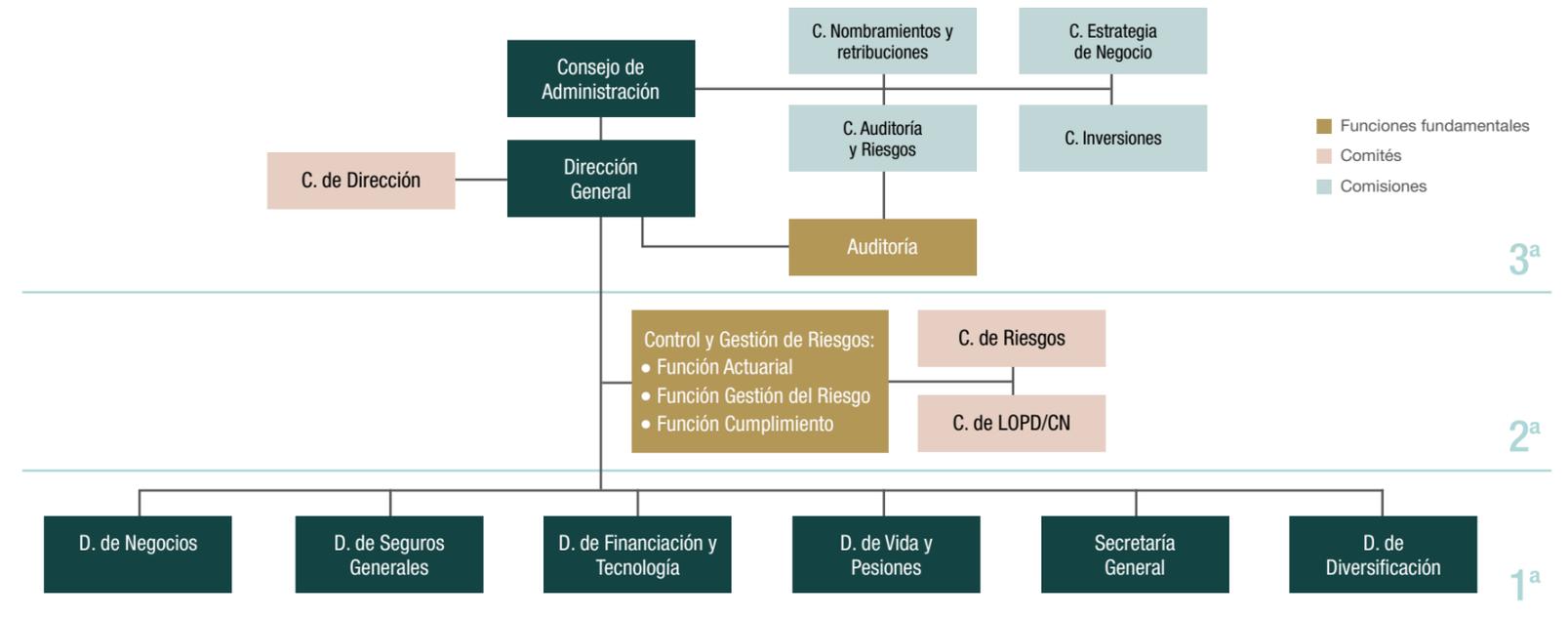
MARCO DE GOBIERNO: con categoría de Política, describe las bases sobre las que se articula la gestión y el control de Riesgos en el Grupo. Bajo el ámbito de dicho documento se despliega el entramado de normativas, procedimientos y otra documentación de referencia.

FUNCIONES: descripción de las funciones denominadas fundamentales según la Directiva Comunitaria Solvencia II (comprenden la Función de Riesgos, Función de Cumplimiento, Función

Actuarial y Función de Auditoría Interna) con categoría de Política.

POLÍTICAS: son parte de la normativa interna aplicable a cada una de las entidades que las suscriben y, por tanto, de obligado cumplimiento para todos los integrantes de las Sociedades comprendidas en su ámbito y, en especial, para aquellas específicamente mencionadas en el apartado de roles y responsabilidades de cada Política.

PROCEDIMIENTOS: en dependencia de las Políticas, existe otra serie de documentación que las desarrolla detalladamente.





DURANTE 2016 LA COMISIÓN DE AUDITORIA HA ADAPTADO SU ESTRUCTURA A LA NORMATIVA VIGENTE

ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL

Durante el pasado ejercicio, la Compañía, por decisión de su Junta General de Accionistas celebrada el mes de abril de 2016, adquirió 215.908 acciones para Autocartera que fueron transmitidas por Ahorro Corporación, S.A., (Entidad que aún mantiene 12.785 acciones), por Unicaja Banco, S.A. que vendió 12.500 títulos y,

por último, el Grupo de Empresas Cajasur enajenó a Caser el paquete accionarial de que disponía, en concreto 6.823 acciones.

Una vez materializados las citadas transmisiones, la composición del accionariado de la Compañía al cierre del ejercicio, ha sido el siguiente:

ACCIONISTAS	ACCIONES	NOMINAL	% S/TOTAL
Covèa Coopèrations	1.439.518	129.556.620	20,00
Ibercaja Banco, S.A.	1.004.069	90.366.210	13,95
Liberbank, S.A.	879.307	79.137.630	12,22
Caixabank, S.A.	828.124	74.531.160	11,51
Abanca Corporación Industrial y Empresarial, S.L.U.	742.210	66.798.900	10,31
Unicaja Banco / EspañaDuero	718.661	64.679.490	9,99
BMN, S.A.	685.947	61.735.230	9,53
Bankia, S.A.	393.808	35.442.720	5,47
Banco de Sabadell, S.A.	128.754	11.587.860	1,79
Cecabank, S.A.	111.659	10.049.310	1,55
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	17.065	1.535.850	0,24
Ahorro Corporación, S.A.	12.785	1.150.650	0,18
Colonya Caixa d'Estalvis Pollença	4.107	369.630	0,06
Caja de Ahorros y M.P. Ontinyent	3.734	336.060	0,05
Caser (acciones propias)	226.330	20.369.700	3,14
Otros accionistas minoritarios	854	76.860	0,01
TOTAL	7.196.933	647.723.970	100



TRAS LA INCORPORACIÓN DE TRES NUEVOS MIEMBROS, EL NÚMERO DE VOCALES DEL CONSEJO SE ELEVA A 19

JUNTA DE ACCIONISTAS

La Junta General Ordinaria, celebrada el 7 de abril de 2016, examinó y aprobó las Cuentas Anuales e Informe de Gestión tanto de Caser como del Grupo Consolidado y dio por válida la aplicación del Resultado propuesta por el Consejo de Administración.

De igual manera, con la periodicidad habitual se procedió a analizar el estudio de las propuestas sobre cese, nombramiento y reelección de Consejeros, aceptándose por unanimidad todas

las propuestas efectuadas en este sentido por el Consejo de Administración.

Además, la Junta de Accionistas acordó la dispensa de la obligación de no competencia con la Compañía a favor de los Vocales que así lo hicieron constar.

Por último, se autorizó al Consejo para la adquisición de los paquetes de acciones de la Entidad anteriormente indicados y que han pasado a formar parte de la autocartera de la Compañía.

Consejo de Administración

a 31 de diciembre de 2016

PRESIDENTE

Amado Franco Lahoz

VICEPRESIDENTES

- Víctor Manuel Bravo Cañadas*
- Michel Roux

DIRECTOR GENERAL

• Ignacio Eyriès García De Vinuesa**

SECRETARIO

• Jesús Barreiro Sanz**

VICESECRETARIO

• Fernando De Lorenzo López**

CONSEJEROS

- Carlos Abad Rico ***
- Antonio Rosas Cervantes*
- José Luis Aguirre Loaso
- Jorge Albájar Barrón ***
- María Luisa Lombardero Barceló*
- Álvaro García Dieguez*
- Patrice Forget*
- Thierry Derez
- Sophie Fizman ***
- Alfonso Cárcamo Gil*
- Joaquín Cánovas Páez*
- Jorge Gil Lozano
- Ignacio Redondo Andréu*
- Ana Aránguez Cortés*
- Braulio Medel Cámara*
- Jordi Deulofeu Xicoira*

*Representante de personas jurídicas **No consejero

***Consejeros de naturaleza independiente (el resto son consejeros de naturaleza dominical)

CUESTIONES GENERALES

El Consejo de Administración ha experimentado un incremento de tres miembros con la incorporación de Consejeros Independientes.

En consecuencia, el número de Vocales del Consejo se eleva a 19, habiéndose producido adicionalmente las sustituciones sugeridas por los respectivos Accionistas, modificaciones que no afectan sustancialmente a la estructura de este Órgano de Gobierno.

El conjunto de los miembros del Consejo de Administración, conforme a lo establecido en la normativa aseguradora, poseen conocimientos, cualificación y experiencia en relación con las siguientes materias:

- Mercados de seguros y financieros.
- Estrategia empresarial y modelo de empresa.
- Sistema de gobierno.
- Análisis financiero y actuarial.
- Marco regulador.

Con la habitual periodicidad, se ha reunido en once oportunidades a lo largo del año, estudiando distintas cuestiones de especial relevancia como fue el análisis del proceso que concluyó con la emisión de deuda subordinada, operación que tuvo por finalidad el adecuado reforzamiento de los fondos propios de la entidad, favoreciendo el desarrollo de su actividad y el cumplimiento de las exigencias establecidas por la normativa de Solvencia II.

Asimismo, el máximo Órgano de Administración ha establecido las pautas de actuación para

reforzar los pilares de mediación de la Compañía, impulsando acuerdos de distribución en exclusiva de Seguros Generales.

Además de los asuntos anteriormente citados, han sido objeto de estudio y debate otros como la formulación de Cuentas del ejercicio precedente; el análisis de los asuntos tratados por las diversas Comisiones Asesoras del Consejo; la aprobación del Informe anual sobre efectividad de los procedimientos de control interno de la actividad aseguradora y gestora de los fondos de pensiones gestionados, del informe de las operaciones vinculadas, y la supervisión de los principales indicadores de negocio de la Entidad, además de la aprobación del Presupuesto para el ejercicio 2017.

Además, el Consejo tuvo conocimiento de un análisis de la sensibilidad de las provisiones técnicas ante la posible evolución de la curva de tipos de interés con el fin de valorar su impacto en el balance y en los requerimientos de capital de Caser.

Por último, la Compañía ha continuado desarrollando la expansión no solo en su ámbito de actividad natural, la distribución de seguros, sino que además ha reforzado sus áreas de diversificación, especialmente en residencias de tercera edad con la adquisición de un nuevo centro, y en la actividad de salud dental, líneas de negocio éstas cuyo positivo desarrollo van a permitir consolidar los resultados positivos que se vienen obteniendo.

EL MÁXIMO ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN HA ESTABLECIDO LAS PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA

ADAPTACIONES A SOLVENCIA II

En esta materia, el Consejo ha desarrollado un especial esfuerzo que ha tenido como hitos principales el análisis y aprobación de:

- Balance de apertura realizado conforme a Solvencia II.
- Informe sobre el grado de cumplimiento del calendario de adaptación a Solvencia II.
- Estado de situación del proceso de elaboración del Informe ORSA 2016, así como su análisis cualitativo (cuestionarios de evaluación, mapa de riesgos, riesgos emergentes, apetito al riesgo) y cuantitativo (escenarios de estrés, metodología de proyecciones).
- Informe sobre autoevaluación prospectiva de riesgos (ORSA) de la Compañía y de su Grupo Consolidado, incluyendo un análisis de resultados tanto en la proyección del escenario base como los de estrés.
- Resultados del *Stress Test* solicitado por EIOPA.
- Solicitud de la aplicación de la medida transitoria sobre provisiones técnicas junto con su Política e implicaciones al uso tanto en la gestión como en la comunicación junto con las proyecciones de ratio de solvencia.
- Revisión de las Políticas del Sistema de Gobierno.

La Comisión de Auditoría está compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos y tanto la mayoría de ellos como el Presidente deben ser independientes

COMISIONES ASESORAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Riesgos

Como consecuencia de la entrada en vigor el pasado 17 de junio, de la Ley de Auditoría, las entidades de interés público, entre ellas las aseguradoras, tienen que contar con una Comisión de Auditoría similar en su composición a la de las entidades cotizadas.

Por otra parte, la Ley de Sociedades de Capital, establece que esta Comisión debe estar compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, y que la mayoría de ellos y el Presidente, deben ser independientes.

Durante 2016 la Comisión ha adaptado su estructura a la normativa vigente, estando actualmente compuesta por tres Consejeros, dos de ellos independientes, incluido su Presidente. Como viene siendo habitual, esta Comisión mantiene, al menos, reuniones trimestrales y entre las funciones más relevantes se encuentran las relacionadas con:

- Recepción y estudio de los Informes emitidos por los Auditores Externos, en particular, sobre las Cuentas de la Sociedad y de su Grupo Consolidado, así como el seguimiento de las recomendaciones formuladas por los mismos.
- Análisis de los informes emitidos por Auditoría Interna, incluida la Memoria de Actividades y el Plan anual de Auditoría.
- Supervisión de la eficacia del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos, especialmente diseñando un modelo de previsión de riesgos penales.



- Seguimiento de las inspecciones llevadas a cabo por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la otras autoridades supervisoras.
- Definición de las funciones a desarrollar por la propia Comisión, de conformidad con la normativa vigente.
- Análisis del mapa de Procesos Críticos.
- Resultados del ejercicio de evaluación interna de los riesgos y la solvencia (ORSA) y análisis de conclusiones.
- Stress Test EIOPA.
- Informe Anual de Control Interno.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Esta Comisión se ha reunido en cinco ocasiones, teniendo como elementos de actuación principales el análisis del marco retributivo de la Compañía incluyendo especialmente el estudio de las condiciones retributivas del Director General y del Comité de Dirección para su consideración posterior por el Consejo de Administración.

También ha sido objeto de estudio la información sobre aptitud y honorabilidad que la presente normativa obliga a proporcionar a la Compañía a quienes van a desempeñar el cargo de Administradores y, especialmente, la característica de independencia que ha de ostentar quienes vayan a desempeñar tal condición en el Consejo de Administración, habiendo resultado todos favorables para su definitivo nombramiento por el Órgano competente, del que ha valorado positivamente su aptitud colectiva.

Comisión de Inversiones

Durante 2016 esta Comisión ha celebrado cuatro sesiones. Considerando los parámetros previamente establecidos por el Consejo de Administración, se ha sometido a estudio por esta Comisión distintas actividades, sobre las que destaca el análisis del proceso de emisión de obligaciones subordinadas, además del seguimiento de los límites de concentración de inversiones y el estudio de la cartera de inversiones, así como los necesarios ajustes de estas Políticas en dicha materia.

Esta Comisión ha examinado la evolución de los distintos acuerdos de distribución en exclusiva, e igualmente la oportunidad de la ampliación del negocio de Caser en residencias de tercera edad. También ha tenido conocimiento del análisis de la sensibilidad de las provisiones técnicas ante la posible evolución de la curva de tipos de interés, al igual que otros indicadores financieros relevantes.

Comisión de Estrategia de Negocio

Como en 2015 esta Comisión ha celebrado cuatro sesiones. Su actividad se ha centrado principalmente en el estudio de los resultados obtenidos por los diferentes negocios y en el examen y seguimiento de sus principales indicadores y de alternativas complementarias al actual modelo comercial de la Compañía, reforzándolo y ampliándolo de forma que permita un mayor desarrollo de su actual red de distribución.

LA COMISIÓN DE INVERSIONES ANALIZA TAMBIÉN LA SENSIBILIDAD DE LAS PROVISIONES TÉCNICAS

El lanzamiento de líneas de colaboración en actividades con especiales sinergias a la Aseguradora, instrumentadas a través de Caser Asistencia; el estudio de la adaptación del Grupo al proceso de digitalización; además de otras actividades periódicas como el análisis del Informe del Defensor del Asegurado y de la Memoria en materia de Consultas y Reclamaciones, han sido otros de los temas tratados en esta Comisión.

Al igual que en las demás Comisiones también esta ha promovido el detalle de las funciones que le son propias en el desempeño de su actividad.

Comisión de Dirección.

No se ha producido modificación alguna en la estructura del Comité de Dirección durante el último ejercicio, que en 2016 se ha reunido en 20 ocasiones para tratar todos los asuntos relativos a la evolución de las actividades de la Compañía y de su Grupo.

Su cometido se ha centrado en:

- Asegurar el cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico 2015-2019
- Seguimiento de la evolución de las cifras de negocio.
- Impulso de iniciativas comerciales y de desarrollo de productos.
- Análisis de todos los asuntos relevantes relacionados con la gestión de la Compañía en el curso ordinario de su actividad.
- Impulso de los proyectos de innovación, sistemas y transformación digital.
- Coordinación de los trabajos de elaboración del Presupuesto 2017.
- Cumplimiento de las directrices del Consejo de Administración.

El Comité de Dirección trata todos los asuntos relativos a la evolución de las actividades de la Compañía y de su Grupo

COMITÉ DE DIRECCIÓN	CARGO
IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA	DIRECTOR GENERAL
FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ	SECRETARIO GENERAL
ANTONIO GARCÍA ORTIZ	DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA
RAMÓN NADAL DE DIOS	DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES
JUAN JOSÉ COTORRUELO GÓMEZ	DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES
IGNACIO MARTÍN SÁNCHEZ-BENDITO	DIRECTOR DEL NEGOCIO AGENTES Y CORREDORES
PÍO URBANO PADILLA	DIRECTOR DEL NEGOCIO BANCASEGUROS
GERMÁN BAUTISTA CHAMIZO	DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS
VALENTÍN GARCÍA GARCÍA	DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN



FUNCIONES FUNDAMENTALES Y LÍNEAS DE DEFENSA

De conformidad con la regulación de Solvencia II, el marco de gobierno del Grupo se articula en torno a un modelo de tres líneas de defensa, residiendo la responsabilidad última sobre la Gestión y Control de los riesgos en los distintos Consejos de Administración de cada sociedad del Grupo:

Primera Línea: propietarios del Riesgo

Puesto que los riesgos surgen de las actividades propias del negocio, en particular, a través de las ventas, del procesamiento de los productos y de la gestión del capital y del balance, son las áreas de Negocio (propietarias de los riesgos) las que tienen una responsabilidad directa en los procesos de los que depende la consecución de los objetivos de la Compañía.

Son estas Direcciones, por tanto, la primera línea de defensa, con responsabilidad directa sobre la gestión y la asunción de riesgos, de acuerdo con las declaraciones de tolerancia definidas en las Políticas de Riesgo.

Segunda Línea: control y gestión de riesgos

La segunda línea de defensa presenta una doble faceta: por un lado, tiene como cometido vigilar el cumplimiento del marco de control (incluyendo normativa tanto interna como externa), contrastando y vigilando los controles realizados al respecto por la primera línea de defensa. Por otro lado, ha de proporcionar soporte, asesoría jurídica, herramientas y apoyo profesional a la primera línea de defensa, de cara a prevenir la toma de riesgos incoherente con el apetito o tolerancia predefinidos, escalando esta información hasta donde sea necesario.

LA SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA PROPORCIONA SOPORTE, ASESORÍA JURÍDICA Y HERRAMIENTAS PARA PREVENIR LA TOMA DE RIESGOS INCOHERENTES

La Dirección de Auditoría Interna de Caser asume una revisión independiente y orientada al riesgo para todas las entidades filiales del Grupo

Se articula en torno a tres de las cuatro funciones fundamentales definidas por Solvencia II:

- Función de gestión de riesgos: asumida por la Dirección de Control y Gestión de Riesgos, tiene como cometido fundamental la implantación y administración del Marco de Gobierno definido por los Consejos de Administración, llevando a cabo una gestión y control de los riesgos a nivel centralizado (Riesgo Técnico, Financiero, Operacional, Estratégico...) y persiguiendo a su vez el efectivo desarrollo y cumplimiento del Sistema de Control Interno del Grupo.

- Función de cumplimiento normativo: integrada asimismo dentro de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos, verifica el cumplimiento de normativa aplicable, tanto externa como interna, contribuyendo a unas prácticas de negocio responsables y sólidas, y a la integridad de los productos y servicios suministrados.

- Función actuarial: incluida igualmente dentro de la Dirección de Control y Gestión de Riesgos, tiene

distintos cometidos específicos desarrollados en las Políticas, fundamentalmente en el ámbito de la coordinación y revisión del cálculo de provisiones (Política de provisiones técnicas), y otras responsabilidades de control independiente relacionadas con las Políticas de Suscripción y Reaseguro.

Tercera Línea: revisión independiente

La función de Auditoría Interna (la cuarta de las funciones fundamentales definidas en la normativa de Solvencia II) asume esta tercera línea de defensa, que consiste en una revisión independiente y orientada al riesgo del entorno de control del Grupo.

La Dirección de Auditoría Interna de Caser es la responsable de ejecutar esta función para todas las entidades filiales del Grupo y reportar a la Comisión de Auditoría y Riesgos de la matriz, así como a los Consejos de Administración de cada Sociedad.

En este marco, se establecen las diferentes responsabilidades dentro de la organización, que van desde el Consejo de Administración hasta las áreas operativas. ●





Oficinas

ALICANTE: *Eusebio Sepere, 1*
 ÁVILA: *Estrada, 1*
 BADAJOZ: *Av. Juan Carlos I, 17*
 BARCELONA: *Balmes, 49*
 BILBAO: *Doctor Achucarro, 2*
 BURGOS: *Av. Reyes Católicos, 14*
 CÁCERES: *Av. España, 20*
 CÁDIZ: *Av. Andalucía, 61*
 CIUDAD REAL: *Obispo Estenaga, 3*
 CÓRDOBA: *Pza. Colón, 19*
 GERONA: *Midgia, 1*
 GIJÓN: *Plaza Florencio Rodríguez, 2*
 GRANADA: *Rey Abud Said s/n*
 GUADALAJARA: *Pza. de Sto. Domingo, 4*
 JAÉN: *Canarias, 1*
 JEREZ: *Av. Mexico, 8*
 LA CORUÑA: *Cantón Grande, 5*
 LOGROÑO: *Muro Francisco de la Mata, 1*
 LAS PALMAS: *Uruguay, 37*
 LAS PALMAS: *Primero de Mayo, 33*
 LEÓN: *Av. de la Independencia, 2*
 LÉRIDA: *Bisbe Ruano, 9*
 LUGO: *Pza. de Sto. Domingo, 20*
 MADRID: *Av. Burgos, 109*
 MÁLAGA: *Av. Andalucía, 11*
 MURCIA: *Pza. Sta. Isabel, 12*
 ORENSE: *Cardenal Quevedo, 15*

OVIEDO: *Argüelles, 13*
 PALMA DE MALLORCA: *Aragón, 20*
 PAMPLONA: *Iñigo Arista, 30-32*
 PONTEVEDRA: *Pza. de la Peregrina, 6*
 SAN SEBASTIÁN: *Garibay, 6*
 SANTANDER: *Av. Calvo Sotelo, 6*
 SEGOVIA: *Gobernador Fernández Jiménez, 5*
 SEVILLA: *Imagen, 2*
 TENERIFE: *El Pilar, 31*
 TENERIFE: *Bethencourt Alfonso, 2*
 TOLEDO: *Av. General Villalba, 5 bis*
 VALENCIA: *Pintor Sorolla, 11*
 VALLADOLID: *Miguel Iscar, 14*
 VIGO: *Av. García Barbón, 9-11*
 ZARAGOZA: *Gran Vía, 9*

Oficinas de Salud

ALCOBENDAS: *Camilo José Cela, 12*
 BARCELONA: *Muntaner, 255*
 GETAFE: *Av. de España, 6*
 LAS PALMAS: *C/ Luis Doreste Silva, 81*
 LOS CRISTIANOS - TENERIFE SUR: *Valle Menéndez, 14*
 MADRID: *Príncipe de Vergara, 128*
 MAJADAHONDA: *Sta. Catalina, 28*
 SEVILLA: *La Buhaira, 11*
 TENERIFE: *Reyes Católicos, 5*
 VALENCIA: *C/ Alfahuir, 19*



BALANCE DE SITUACIÓN (millones de euros)

	2015	2016
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	342,5	842,8
Activos financieros mantenidos para negociar	3,8	8,6
Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G	39,9	13,5
Activos financieros disponibles para la venta	4.601,8	4.251,9
Préstamos y partidas a cobrar	1.738,7	1.668,1
Derivados de cobertura	2,5	3,5
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	192,0	193,0
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	286,4	286,0
Inmovilizado intangible	391,1	466,2
Participaciones en sociedades puestas en equivalencia	0,3	0,3
Activos fiscales	254,5	187,4
Otros activos	194,5	181,5
TOTAL ACTIVO	8.047,9	8.102,8

	2015	2016
Pasivos financieros mantenidos para negociar	15,0	14,0
Débitos y partidas a pagar	344,1	458,9
Derivados de cobertura	5,7	5,5
Provisiones técnicas	5.893,2	5.845,2
Provisiones no técnicas	124,9	74,2
Pasivos fiscales	192,0	186,5
Resto de pasivos	373,1	408,0
TOTAL PASIVO	6.948,1	6.992,2
Fondos propios	863,4	889,9
Ajustes por cambios de valor	176,8	160,6
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	1,2	1,2
Socios externos	58,4	58,9
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.099,9	1.110,6
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	8.047,9	8.102,8

