



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 imparable 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. •



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.



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. •