

16

FINANZAS Y TECNOLOGÍA

Crecimiento impulsado por el desarrollo tecnológico



El Área de Administración de Caser.

El sector asegurador español ha vivido en el año 2017, al igual que el resto de mercados, la consolidación de una indudable recuperación, dando continuidad a una tendencia de crecimiento estable solo alterada por el comportamiento del seguro de ahorro. La facturación en primas, de 63.392 millones de euros, ha recogido un ligero decrecimiento del 0,7% respecto al ejercicio 2016, apreciándose un incremento del 3,9% en los ingresos por primas en los ramos de No Vida, y un decremento en las primas de Vida, más concretamente en Ahorro, por la relevante aportación de determinadas entidades financieras en 2016 no recurrente en 2017. El Ahorro Gestionado

en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, alcanzó los 183.519 millones de euros, lo que supuso un incremento del 3,2%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones aumentaron en el 4%, siendo los planes de pensiones del sistema individual los de mayor crecimiento, alcanzando un volumen de 74.378 millones (+5,5%).

El Ahorro Gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, llegó a 183.519 millones de euros



ANTONIO GARCÍA
Director de Finanzas y Tecnología

¿Por qué un nuevo Plan Estratégico?

El grupo ha logrado alcanzar los objetivos marcados antes de lo previsto. La implantación de procesos y tecnologías ha permitido acelerar de forma notable el extenso proceso de transformación digital que venimos abordando y que

acometemos a velocidad de crucero.

¿Cuáles son los objetivos de dicho plan?

Podemos destacar tres. En primer lugar, el crecimiento en cifra de negocio por encima del sector, incrementando cuota de mercado. En segundo lugar, el aumento

de resultados, alcanzando una rentabilidad y dividendos atractivos para los Accionistas y, en tercer lugar, la búsqueda de oportunidades de crecimiento inorgánico, apoyado en la mayor fortaleza financiera del Grupo.

¿Qué papel juega la tecnología en el desempeño del Grupo?

El papel de la tecnología es

fundamental y cobra especial relevancia, si cabe, en un proceso tan ambicioso de transformación digital como en el que nos encontramos inmersos. Por eso, además de en el completo Plan de Sistemas de la Compañía, venimos trabajando en la mejora continua de procesos mediante las metodologías *Agile* y *Lean*.



La creación y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados al cliente redujo el "time to market"

de asistencia en carretera. En cuanto al desarrollo tecnológico aplicado a los productos de seguros, es destacable el importante avance en la tarificación inteligente en el ramo de Autos, lo que permite una mayor segmentación y personalización del precio de dicho seguro. También se ha profundizado en el análisis y conocimiento del cliente y sus necesidades mediante técnicas de *big data*. El necesario proceso de digitalización en el que la Compañía se encuentra inmersa, requiere definir e implantar nuevas tecnologías entre los sistemas de información que posibiliten la orientación a servicios y procesos multicanal. Adicionalmente, es importante subrayar que Caser considera estratégico el posicionamiento en Internet, así como su desarrollo como canal de venta activa.

LOS MAYORES CRECIMIENTOS DEL SECTOR

Cabe destacar que el volumen de negocio se ha incrementado en el ejercicio un 11%. Especialmente positivo ha sido el comportamiento de la facturación en los ramos de No Vida, que con un crecimiento superior al 7%, casi duplica el alcanzado por el sector. La favorable evolución del negocio tradicional de

Como hito destacable resalta el cumplimiento, dos años antes de lo previsto, de los principales indicadores del Plan Estratégico 2015-2019.

Así, el Grupo centró su estrategia en maximizar los crecimientos en su diversificado modelo de distribución. Como en años anteriores, se impulsaron iniciativas de fidelización dirigidas a incrementar las tasas de retención y venta cruzada. Es destacable el esfuerzo realizado en la creación y lanzamiento de

productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes, reduciendo el "time to market" en un entorno impactado por el cambio en los hábitos de los clientes y en la inmediatez demandada. Asimismo se continuaron potenciando los negocios de Diversificación, con el incremento significativo de la facturación en Acierta Asistencia, Hospitales y Tercera Edad; la selectiva apertura de nuevas clínicas dentales –hasta 11 en los tres últimos años–, y la consolidación de la actividad

mediadores profesionales, así como los acuerdos de comercialización activos, han permitido alcanzar estas cifras tan relevantes. El Negocio de Vida, a pesar de estar condicionado por los bajos tipos de interés, ha alcanzado ratios de crecimiento cercanos al 20%.

El ratio combinado neto de No Vida se ha mantenido en línea con 2016, con niveles muy bajos. Por otra parte, la eficiencia mejora significativamente al crecer los gastos muy por debajo del crecimiento de primas. La facturación de Diversificación crece al 22%, incrementando su peso en la aportación de resultados al Grupo.

La solvencia de la Compañía, marcada por la nueva normativa que entró en vigor en 2016 y que ha modificado e incrementado sustancialmente las exigencias en cuanto a cálculo de las necesidades de capital de las entidades aseguradoras, ha mantenido un importante superávit, en línea con las principales compañías del sector.

El Grupo ha obtenido, una vez aplicados criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos de 87 millones de euros.

Las previsiones de crecimiento para el sector en 2018 apuntan a un mantenimiento de la situación en primas No Vida, con subidas en el entorno del 3,5%, y a un incremento moderado en Vida fruto del contexto actual de bajos tipos de interés.

En el Negocio de Vida los productos de Riesgo están en nuestro mercado muy vinculados al crédito, por lo que prevemos una tendencia moderadamente positiva, esperando que se mantenga estable la situación en ahorro en función de la evolución de los tipos de interés. Se prevén crecimientos del 5% en Vida Riesgo y del 4% en provisiones matemáticas.



Pablo Jiménez,
Director de Control
de Gestión
y Coordinador
de la Oficina del
Plan Estratégico.



Nuevo Plan Estratégico

Pensando ya en los retos que debe abordar el Grupo se pusieron en marcha en el segundo semestre de 2017, los trabajos para la elaboración de un nuevo Plan Estratégico, con alcance 2018-2022.

Basado en lo anterior, se han establecido en dicho Plan unos ambiciosos objetivos centrados en el crecimiento en cifra de negocio por encima del sector, que plantean incrementar en paralelo la cuota de mercado; con ello, el crecimiento del resultado, la rentabilidad y los dividendos y la búsqueda de oportunidades de crecimiento inorgánico, apoyado en la mayor fortaleza financiera del Grupo, resultarán clave para la consecución de los proyectos planteados.

CONTROL DE GESTIÓN

En Control de Gestión, durante este año se ha llevado a cabo un proyecto de mejora de los cuadros de mando del área, denominado Rumbo, con el que se ha unificado la información de cuenta de resultados y de seguimiento técnico en un único cuadro de mando, con la consiguiente mejora de eficiencia tanto en tiempo como en asignación de licencias, para que con un rápido vistazo se tenga una visión global de los datos de la Compañía. A su vez, se ha optimizado el proceso de generación de la cuenta de resultados, reduciendo los tiempos de respuesta durante el proceso de cierre.

También durante este año se han documentado los procedimientos de generación de la cuenta de resultados y cuadros contables, siendo estos validados posteriormente por Control Interno.

En el mismo sentido, se ha mejorado el acceso a los cuadros de mando, posibilitándolo tanto desde dentro, como desde fuera de nuestras oficinas a través de dispositivos móviles.

ADMINISTRACIÓN

En el transcurso del ejercicio se han apuntalado los planes de acción en marcha, alcanzando objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia en nuestros procesos administrativos y de gestión, entre ellos:

- Implantación en SAP para cinco compañías del Grupo del sistema denominado Suministro de Información

Inmediata (SII) a la Agencia Tributaria (AEAT), que sustituye la llevanza de los Libros de Registros de IVA. Por esta vía electrónica se envían las operaciones o transacciones de IVA que registremos (Libros de Registros de IVA de Facturas Expedidas y Recibidas), así como otra información con trascendencia tributaria.

- Tras la integración operativa completada durante los primeros meses de 2017, se realizó la fusión administrativa contable y fiscal con efectos desde inicios del año de la compañía Unión Duero Seguros Generales en Caser.
- Los indicadores de la gestión del pendiente, al cierre del ejercicio 2017, han sido los mejores de la serie histórica. El pendiente sobre primas se situó en el 2,73%, resultando un período medio de cobro para cada recibo de 16,38 días desde su emisión.

REASEGURO

Se mantuvo estable el nivel de solvencia del panel de reaseguradores que dan apoyo a la Entidad. Se ha incrementado la cobertura del contrato de daños cúmulos en cinco millones, alcanzando una capacidad total de 95 millones de euros, lo que maximiza el ahorro de capital en los escenarios catastróficos de Solvencia II.

La administración de los contratos de reaseguro en exceso de pérdidas se encuentra en proceso de automatización. En este ejercicio se ha llevado a cabo un proyecto que permitirá obtener de forma automática



Sonsoles Navas,
de Control de Gestión.

las prestaciones y en 2018 está previsto implementar el módulo de primas.

ORGANIZACIÓN Y OFICINA DE PROYECTOS

En el año 2017 se han acometido proyectos importantes para la mejora y eficiencia de los procesos de la Compañía a través de la aplicación de metodologías *Lean*, y la transformación digital de dichos procesos y servicios y la continuidad en la implantación de metodologías *Agile*.

El grupo de trabajo compuesto por profesionales de Omnicanalidad, Vida, Seguros Generales, Sistemas y Transformación Digital que ha desarrollado mejoras en la plataforma e-cliente.



Hoja de ruta para el futuro inminente

Uno de los retos fundamentales para el sector asegurador en los próximos ejercicios será la adaptación a los nuevos hábitos de consumo de los clientes. Estas nuevas tendencias que marcarán el consumo durante los próximos años vienen trayendo proyectos y novedades al sector asegurador en aspectos clave como la digitalización, el *pricing* inteligente, la omnicanalidad, la innovación tecnológica y el *big data*. En esta línea, en el segundo semestre de 2017 y aprobado en el último Consejo de Administración del año, se ha elaborado un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2018-2022. Dicho Plan considera como pilares fundamentales la transformación digital y del modelo operativo –entendidos como mayor autonomía y eficiencia en la gestión y contratación–, y el cliente como centro y foco fundamental de la organización –mediante la personalización de la oferta y del precio teniendo en cuenta los nuevos comportamientos del cliente, maximizando la experiencia de cliente y atendiendo a sus necesidades en cada momento de su ciclo de vida–.

Respecto a la mejora de procesos, se han implantado en el ámbito de Pensiones y Colectivos de Vida mejoras importantes, entre otras en la entrega de los informes trimestrales de planes de pensiones e información de fondos (tanto en formato como en plazo); mejora en la respuesta a nuestros mediadores; reducción de recibos pendientes de cobro, y automatización de tareas.

Respetando el enfoque en la Transformación Digital, se ha dado un empuje aún mayor a los servicios ofrecidos a nuestros clientes en el autoservicio *e-cliente* y se han



liderado las actividades necesarias para la consecución de mejoras en funcionalidad, usabilidad y tiempos de respuesta. Estos trabajos se han abordado aplicando metodologías *Agile*, que además de en este proyecto se han aplicado en otros proyectos de Sistemas de Información, consiguiendo en repeticiones cortas resultados de alto impacto, fomentando la colaboración de los equipos tanto técnicos como de negocio.

Un hito importante de este ejercicio ha sido la implantación de la función de supervisión de compras para la adquisición de bienes y servicios, que nos permitirá conseguir un mayor conocimiento y vinculación con nuestros proveedores, compartir experiencias entre áreas, mejorar la calidad y la reducción de costes, además de homogeneizar el proceso para, a continuación, hacerlo más eficiente.

Así mismo hay que reseñar la participación en el seguimiento y control de proyectos de Sistemas de Información y la priorización de los proyectos e iniciativas, todo ello en base a objetivos de negocio y capacidades de la Compañía para abordar el Plan Estratégico 2018-2022.

INVERSIONES

En el entorno macroeconómico, se cumplieron las previsiones para 2017: suave mejora en las expectativas económicas por la estabilización de los mercados emergentes en general, así como por el avance del ciclo de inversión en Estados Unidos y la resistencia de Europa al impacto del *brexit*.

Por su parte, la actividad inversora de la Compañía se ha centrado principalmente en la reinversión de la liquidez proveniente de la amortización en activos de corto plazo para, de esta manera, proteger la cartera ante la previsible evolución negativa de los precios de los bonos. Las nuevas inversiones han estado centradas mayoritariamente en activos de deuda pública española y, en menor medida, en compras selectivas de deuda pública italiana que ofrece mayores rentabilidades que la española, tanto en el corto como el largo plazo.

En cuanto a los activos de renta variable, Caser ha aumentado ligeramente sus exposiciones a renta variable española y europea, siguiendo en unos niveles de inversión muy reducidos, por debajo del 7% del total de la cartera.

De cara a 2018, se espera el cumplimiento de las previsiones de los objetivos de crecimiento económico en las distintas zonas geográficas. Además, se mantienen las premisas de que un entorno de tipos de interés moderadamente bajo,



La Compañía seguirá manteniendo altos niveles de liquidez, en espera de poder invertir a tipos de interés más atractivos

como consecuencia de contenidas tasas de inflación, junto con la continuidad de los distintos Bancos Centrales tutelando el cumplimiento del plan, plantean un panorama positivo para la renta variable en su conjunto.

La Compañía seguirá manteniendo altos niveles de liquidez, en espera de poder invertir a tipos de interés más atractivos, y aumentará su exposición a la renta variable, manteniendo siempre unos niveles de exposición al activo, en línea o ligeramente por debajo a los del sector.

INMUEBLES

El balance de 2017 ha sido positivo para el sector inmobiliario. Se ha aprovechado el contexto favorable para optimizar la cartera de inmuebles con la venta de activos no estratégicos y la búsqueda de oportunidades de inversión interesantes.

Las previsiones para el ejercicio 2018 son optimistas y se espera un buen comportamiento del sector, apoyado en los sólidos fundamentos de la economía española.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Siendo ya el segundo año del Plan Director de las Tecnologías de la Información, definido para desarrollar el Plan Estratégico y el Plan de Digitalización de la Compañía, se mantienen los avances esperados como consecuencia de la gestión del desarrollo de más de 120 proyectos informáticos a lo largo del año.

Para mantener el ritmo y la evolución de estos proyectos se utilizan metodologías de seguimiento impulsadas por una Oficina de Gestión de Proyectos, que además valida la calidad de los productos y aplicaciones obtenidos, desarrollándose éstos con tecnologías de última generación, como las de movilidad y geolocalización, *big data* y analítica avanzada o herramientas de *geomarketing*, entre otras.

Se han incrementado, de acuerdo con la estrategia centrada en el cliente, los recursos y medios informáticos destinados a mejorar la comunicación del cliente con la Compañía. Particularmente se ha continuado evolucionando el portal principal www.caser.es a través de la ampliación de sus funcionalidades a partir de la renovación completa del portal que se puso en producción el año anterior.

En 2017 se ha profundizado también, en mejorar los contenidos y funcionalidades de las secciones dirigidas a los clientes en el “autoservicio e-cliente”. Así, se han incrementado y revisado los procesos existentes, desde el alta de usuarios de la aplicación, el acceso a los condicionados de las pólizas, la reestructuración de menús en Salud y la mejora de los tiempos

Invierte de manera fácil y sencilla

100% Mobile
Creación y contratación digital desde tu móvil

Sin compromiso
No hay condiciones de permanencia

Automatizado
Ahorra sin preocuparte de trámites ni gestiones

¿Qué es Caser AhorroBot?

Es un **plan de ahorro personalizado**, diseñado y basado en las mejores prácticas de inversión. Gracias a nuestro **robot** y su **algoritmo inteligente** podemos analizar los mercados financieros, para conseguir los mejores resultados. Pero tranquilo, nuestro robot solo tomará decisiones basadas en el perfil de riesgo que nos indiqués.

¡Ya no tendrás que preocuparte de gestionar tus ahorros!

Gracias al uso de la última tecnología, el **AhorroBot** gestiona tu cartera de inversión de forma automatizada para que tu no tengas que preocuparte de nada.

Gestiona los ahorros desde tu móvil

QUIERO EMPEZAR ¡YA!

120

PROYECTOS
INFORMÁTICOS
DESARROLLADOS EN 2017



MANUEL BLANCO

Director de Sistemas de la Información

¿Cuál ha sido la evolución del Plan Director de las Tecnologías de la Información?

De acuerdo con lo previsto, durante el ejercicio se han iniciado más de 120 proyectos relacionados con el desarrollo del Plan Estratégico y el Plan de Digitalización de la Compañía. Así, la Oficina de Proyectos ha impulsado, seguido y validado la calidad de los productos y aplicaciones obtenidas, para lo que se han utilizado tecnologías de última generación, como las de movilidad y geolocalización, *big data* y analítica avanzada o herramientas de *geomarketing*, entre otras. Especial mención merece la dedicación de medios y recursos a la mejora de la comunicación con el cliente, así como los trabajos desarrollados para las compañías participadas del Grupo y, en concreto, Acierta Asistencia y Hospitales Parque.

¿Cómo evolucionarán las Tecnologías de la Información de la Compañía en 2018?

Se enmarca dentro de una nueva hoja de ruta, por lo que se ha generado un nuevo Plan de proyectos que incorpora, junto a la evolución y consecución de los proyectos que están ya en curso, otros que aseguran adicionalmente el soporte tecnológico y de Información requerido para conseguir los objetivos marcados. Los trabajos de mejora de las tecnologías que se llevarán a cabo en los siguientes años han sido revisados en el último trimestre del 2017, confirmándose las líneas de actuación prioritarias. Todo ello permite visualizar un mantenimiento y evolución de las tecnologías de Caser, acordes con las necesidades previstas.

de ejecución de distintos procesos ya existentes. Revisando la navegación entre pantallas o incluyendo nuevas posibilidades de interacción con la Compañía, se ha obtenido como resultado un *interface* más rápido y accesible, asegurando que la experiencia de usuario sea más amigable.

Además, para un acceso digital de los clientes a los servicios de Caser por otros medios, se han incluido nuevos canales de comunicación con el cliente, como son el *WhatsApp* y el envío de SMS y *e-mail* con acceso integrado a las operaciones.

Las aplicaciones son cada día más utilizadas y por ello se han ampliado sus funcionalidades. Destacan



Servicios a participadas

La Dirección de Sistemas de Información trabaja igualmente para facilitar servicios de tecnología a las empresas participadas. Así, los sistemas informáticos de *Acierta Asistencia*, basados inicialmente en las plataformas de proveedores y reparadores propias de Caser, han evolucionado de forma creciente, incorporando funcionalidades específicas del propio negocio, y se han consolidado como soluciones capaces de satisfacer las necesidades de cualquier empresa de servicios. Particularmente la faceta de facturación a cliente, que requiere no sólo de una tramitación y control exhaustivo de los trabajos realizados para el cliente, sino de un aseguramiento de la contabilización, cuadro

y balances de cobro, ha sido revisada y ampliada profundamente en cuanto a los medios informáticos utilizados. Todo ello con la debida particularización hacia el perfil, necesidades y exigencias de clientes especiales, con un alto volumen de servicios individualmente demandados.

Sin duda, la adaptación tecnológica ha permitido la entrada de nuevos y grandes clientes, siendo capaces de expandir, adaptar y modificar los sistemas para proveer de las nuevas funcionalidades que los productos ofertados a nuestros clientes demandan, y todo ello con la variedad, automatización, control y calidad requeridos.

Los sistemas informáticos del grupo Parque Hospitales

han tenido también un gran avance en modernización, incorporando nuevos sistemas de comunicación que permiten el uso de velocidades de hasta 10Gb entre sus dispositivos, lo que ha posibilitado la implantación de nuevos sistemas de almacenamiento y procesamiento de imágenes radiológicas que, integradas con los sistemas de gestión hospitalaria, agilizan y permiten una mejora en la atención al paciente. La incorporación de esta tecnología aplicada a estudios radiológicos se ha llevado a cabo en los centros de Tenerife, Fuerteventura y Don Benito.

Caser Servicios de Salud ha continuado con su planificada apertura de clínicas dentales, incorporando en el año 2017

nuevos centros en Madrid, Málaga, Valladolid y Vigo. Todos ellos mantienen el modelo centralizado informático de gestión, que permite la estandarización de los procedimientos y servicios, lo que redundará muy positivamente en la eficiencia de los sistemas.

Estos nuevos centros, al igual que los ya existentes, incorporan la más avanzada tecnología disponible para la gestión informática de sus servicios, como por ejemplo firmas biométricas electrónicas, historias informatizadas de paciente que incluyen tratamientos, imágenes, datos administrativos y financieros, incrementando la eficacia interna y la experiencia satisfactoria del paciente.

Más de 1.200 mediadores acceden diariamente al Portal del Mediador, que ha incorporado nuevos productos y servicios

las que tienen que ver con el ramo de Salud, a través de las que el cliente puede realizar acciones habituales de forma digital a cualquier hora. La comunicación de partes de siniestro en los ramos de Autos y Hogar se ha visto incrementada con las mejoras implantadas respecto a su usabilidad. Adicionalmente, se ha integrado en la *app* el acceso al Área de Clientes de la web, con medios *responsive*, permitiendo con ello la integración con la navegación desde la *app* a todas las funcionalidades disponibles en el área e-cliente.

Para llevar con nosotros la información médica de nuestra salud, se ha creado una nueva herramienta *app*, "MI SALUD", que permite registrar y archivar información médica para ofrecer nuestro historial médico a cualquier profesional y centro hospitalario.

La oferta aseguradora de la Compañía también se ha visto ampliada en la diversidad de productos que se ofrecen a través de los diferentes canales de comercialización. El **Portal del Mediador**, herramienta a la que acceden diariamente más de 1.200 mediadores profesionales, ha renovado la oferta de productos y servicios de ramos tan importantes de Seguros

Generales como son Autos, Salud, Decesos e Inmuebles, incorporando nuevos productos.

Con el objetivo de facilitar el trabajo diario de los empleados que rodean la actividad comercial, se ha desarrollado una nueva aplicación, utilizando tecnologías de movilidad, por la cual la información y gestiones necesarias del área comercial para desarrollar la actividad fuera de la oficina, se pueden encontrar y realizar a través de dispositivos móviles. Esta aplicación incluye, además de la obtención de los contratos con los Mediadores y su firma digital, la información necesaria de los clientes a los que se visita, cuadros de mando de seguimiento de la actividad propia o gestión de los gastos de viaje. La nueva aplicación permite el trabajo fuera de la oficina con un nivel de gestión cada vez más creciente, que permite optimizar todo el proceso logístico del empleado y de apoyo a la venta.

En 2017 se ha dedicado asimismo una importante cantidad de esfuerzos a las actividades relacionadas con aspectos regulatorios, como los nuevos requisitos de Solvencia y la entrada en vigor de la normativa PRIIPS, que ha sido necesario integrar en nuestros procesos y sistemas.

