

11

PLAN ESTRATÉGICO

Caser culmina su hoja de ruta 2015-2019 dos años antes



Equipo multidisciplinar encargado de elaborar el Plan Estratégico 2018-2022.

La consecución de los objetivos previstos en el Plan Estratégico 2015-2019 ha adelantado la elaboración de una nueva hoja de ruta centrada en la transformación de la Compañía.

En diciembre de 2017 el Consejo de Administración aprobó un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2018-2022, que mantiene el foco en la transformación a través de la digitalización y la orientación al cliente. Su elaboración surge tras la constatación, a lo largo de este ejercicio, del cumplimiento de los objetivos marcados en el plan vigente desde 2015 y con el horizonte de 2019.

Denominado Plan Estratégico 2015-2019 y centrado en la consolidación de la Compañía, contemplaba cuatro objetivos principales: el crecimiento en cifra de negocio, el incremento de la rentabilidad sobre los recursos propios, la mejora de la eficiencia y el cumplimiento de los requisitos regulatorios de Solvencia II. Para alcanzarlos, se definieron en torno a 240 iniciativas, organizadas en nueve grandes líneas de acción:

1. Optimización de acuerdos de Bancaseguros

Respecto a nuestros distribuidores en Bancaseguros, destacan hitos como la firma de acuerdos con Liberbank e Ibercaja en relación a proyectos de tarificación personalizada, disminución de ratio de anulaciones o incremento de la cuota de penetración.

2. Potenciación de la Mediación Tradicional

La expansión de la red propia con la apertura de diez

nuevas oficinas, junto con otras acciones –como la adaptación de la tarificación en determinados productos–, se ven reflejadas en el incremento de negocio y en su buen comportamiento en resultados.

3. Innovación en productos, servicios y modelos de distribución en Grandes Cuentas

Grandes Cuentas evoluciona muy favorablemente con la innovación en productos, servicios y modelos de distribución. Como resultado, se ha firmado un importante número de acuerdos fruto de acciones de prospección de mercado, definición de productos en colaboración con entidades distribuidoras y establecimiento de alianzas digitales.

4. Impulso del Negocio Directo a través de Internet

De cara a impulsar el negocio directo a través de Internet se lanzó la nueva web caser.es, que permite tarificar y contratar de forma mucho más cómoda para el cliente.

5. Consolidación de las actividades de Diversificación

Los negocios de Diversificación continúan su proceso de consolidación. Se aprecia una mayor tipología de servicios en Acierta Asistencia, con el incremento en facturación de “Mantenimiento de calderas” o “Facility Management”. En Tercera Edad, cabe destacar la apertura de un nuevo centro y el incipiente crecimiento en facturación por servicios de Ayuda a



Página web.

Un ejercicio marcado por el crecimiento

2017 se ha cerrado con un crecimiento en primas del 11% respecto a 2016, junto con un incremento del 2% en el resultado consolidado. En lo que a rentabilidad se refiere, el ROE a fin de año se situó en un 7,5%. En términos de solvencia, el ratio de cobertura de fondos propios sobre capital de solvencia obligatorio sigue una trayectoria ascendente. Lo mismo ocurre con el ratio de eficiencia.



Durante el último trimestre de 2017 comenzó el trabajo para desarrollar el Plan Estratégico 2018-2022

Domicilio. Asimismo, se han creado nuevas unidades especializadas en nuestros Hospitales que empiezan a generar negocio.

6. Gestión de capacidades y del talento

Con el fin de adaptar las capacidades del equipo al nuevo entorno, marcado por la transformación tecnológica y la nueva normativa Solvencia II, se han comenzado a realizar acciones formativas (más de 2.000 horas de formación en el primer semestre del año) y se ha puesto en marcha el proyecto 'Talento Interno', con el que se pretende promocionar el potencial interno de la Compañía.

7. Adaptación de la oferta a nuevas necesidades de la sociedad

Caser ha lanzado nuevos productos con una visión centrada en el cliente –Más que Mascotas, Starbien, Hogar Go, DescuentaKMS y Caser Inquilinamente, entre otros– que muestran una aceptación favorable.

De este modo, la Compañía ha seguido avanzando en la adaptación de la oferta a las nuevas necesidades de clientes y negocios.

8. Transformación digital

El objetivo de transformación digital del Grupo se ve plasmado en el ambicioso Plan de Sistemas, que contemplaba el desarrollo de 120 proyectos durante este año, en su mayoría relacionados con iniciativas del Plan Estratégico en vigor hasta finales de 2017.

9. Gestión del riesgo y del consumo de capital

La gestión del riesgo y del consumo de capital se encuentra cada día más integrada en la toma de decisiones de la Aseguradora. En este sentido, los análisis periódicos del consumo de capital y de los impactos de posibles escenarios de estrés, tienen reflejo en asuntos como la definición de nuevos productos o las variaciones en la estrategia de inversiones.

