



13 Seguros Generales

Impulsamos ecosistemas con los mejores colaboradores



Equipo del área de Particulares Personales de Caser.



EL BALANCE GLOBAL DE SEGUROS DE NO VIDA EN 2018 ES POSITIVO. LAS PRIMAS DEVENGADAS ALCANZARON 1.018 MILLONES DE EUROS APROXIMADAMENTE, UN 3,7% MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR Y MUY EN LÍNEA CON LA MEDIA DE 3,9% REGISTRADA POR EL SECTOR.

En este sentido, los segmentos de mayor crecimiento fueron Personales (+23,2%, hasta llegar a 64,7 millones de euros), Agrarios (+9%, cerca de diez millones de euros), Empresas (+7,4%, aproximadamente 13 millones de euros) y Multirriesgos (+3,7%, superando los 322 millones de euros). Por su parte, Salud registró 128,5 millones de euros y Autos 180 millones de euros.

La innovación y la generación de un vínculo personalizado con el cliente han sido aspectos significativos en la oferta de Automóviles

1.018
MILLONES DE EUROS EN
PRIMAS DEVENGADAS
EN EL RAMO DE NO VIDA
DURANTE 2018

Automóviles

El ramo de automóviles tuvo que hacer frente a las tensiones de precios, derivadas del reducido nivel de crecimiento sectorial. Además, la cancelación de los programas con deficiente rentabilidad también contribuyó a la disminución del volumen de primas. No obstante, a pesar de los inconvenientes mencionados, en 2018 se superaron los objetivos de rentabilidad fijados a nivel presupuestario. Si bien el volumen de primas decreció un 8% y alcanzó los 180 millones de euros.

En el lado positivo de la balanza es importante destacar que se mantuvo la frecuencia de siniestralidad y se estabilizaron los efectos del baremo de daños personales que entró en vigor en 2016.

La incorporación de nuevos productos a la oferta de Automóviles ha sido significativa por su componente innovador y por tener como objetivo vincular al cliente a través de servicios y no solo en función del precio. El lanzamiento de Caser ReMoto así como la incorporación de nuevas tarifas basadas en modelos estadísticos avanzados, que personalizan el precio en función de las características personales de los clientes, permitió la obtención de un mejor resultado. La gestión y estudio de este tipo de datos también contribuyó al aumento de la competitividad en los segmentos más interesantes.





Caser Asistencia en Viaje

El año 2018 supuso la consolidación de Caser Asistencia en Viaje como uno de los actores de referencia en el mercado de asistencia mecánica, personal y sanitaria. La gama de productos individuales junto con acuerdos específicos para turoperadores y flotas hizo posible alcanzar un volumen de negocio relevante.

En línea con el Plan Estratégico, Caser colabora con actores relevantes en el diseño de ecosistemas de movilidad innovadores

El número de llamadas recibidas se incrementó cerca de un 10% hasta alcanzar las 260.000, manteniendo unos excelentes niveles de servicio. En el aspecto comercial, se firmaron acuerdos de distribución relevantes con actores nacionales e internacionales y se diseñaron ecosistemas de movilidad innovadores, en línea con lo contemplado en el Plan Estratégico 2018-2022.

Personales

Este segmento experimentó un crecimiento vigoroso, por encima del 22%, sustentado en los desarrollos relevantes de Accidentes Telemarketing, Protección de pagos, Decesos y, especialmente, Asistencia en Viaje.

El desarrollo de los seguros de Accidentes fue interesante debido a su contribución al equilibrio entre negocios, pues un ramo tradicional de bancaseguros empieza a ser una realidad positiva de Grandes Cuentas, lo que sienta las bases del enorme potencial que arroja el producto para los años próximos.

En 2018 también repuntó la actividad crediticia con crecimientos muy relevantes, que empiezan a adelantar su normalización sectorial, en un proceso que debería continuar consolidándose en el corto/medio plazo.

Por último, es importante mencionar el fuerte impulso de los seguros de Asistencia en Viaje, que se sitúa ya en el portfolio de oferta de Caser, con la consistencia de productos más consolidados, y vertebrando su prestación de servicio a través de la sociedad Casavi, como sinónimo de calidad para clientes y distribuidores.

Multirriesgos

El ejercicio 2018 cerró para Multirriesgos Particulares con un volumen de primas de 322,8 millones de euros, un 3,7% más que el año anterior y por encima de la media del sector.

La consolidación de la prima media y la adecuada gestión del riesgo tuvieron como resultado el ascenso del margen de contribución a 80,3 millones de euros. El beneficio superó los 16 millones de euros, casi un 5% de las primas.>



RAMÓN NADAL

Director Técnico de Seguros Generales

¿Qué aspectos destacaría de 2018?

El buen comportamiento de Seguros Generales en Personales con un crecimiento del 23%, así como Agrarios y Empresas con un 9% y un 7,4%, respectivamente. En Multirriesgos el crecimiento es menor, pero teniendo en cuenta que se trata de un volumen de primas de 322 millones de euros, el aporte es considerable. Caso similar es el de Salud que creció cerca de un 3%, lo que se traduce en un volumen de primas de 128,5 millones de euros. Autos vivió un año difícil con una bajada del 8% pero aportó cerca de 180 millones de euros en volumen. En los próximos años el rediseño de la oferta nos ayudará a avanzar más en este segmento.

¿Cuáles han sido las ofertas más novedosas? Sin duda, lo más relevante ha sido el foco en la innovación, en el cliente, y el apoyo en el *design thinking*,

que nos está ayudando a desarrollar lanzamientos de los que nos sentimos muy orgullosos como el caso de Caser ReMoto, Caser Sport NonStop y Hogar Amayores.

En cuanto a los servicios, ¿qué hitos han sido los más relevantes?

La consolidación de Caser Asistencia en viaje, el lanzamiento de Caser Comercio Connect —diseñado en 2018— y todos los avances realizados en Salud en materia de servicios digitales como, por ejemplo, la puesta en marcha de MiDoctorCaser o la ampliación del número de clínicas dentales hasta alcanzar 16 establecimientos. Otro punto importante también es el apoyo y mejora de herramientas digitales para la gestión de las prestaciones y la detección del fraude.



CASER HOGAR AMAYORES

A finales del año pasado Caser lanzó el primer seguro que protege el hogar y el cuidado de las personas mayores, con la cobertura de servicios asistenciales y especializados para mayores en casa y un tiempo de respuesta garantizado de 24 horas. Hogar Amayores tiene como fin apoyar a los hijos en el cuidado de sus padres y ofrecer soluciones a los retos que presenta el envejecimiento de la población.

Teniendo en cuenta que en España hay 8,9 millones de personas con más de 65 años y se estima que en 15 años esta cifra aumente en tres millones más, y que estudios recientes apuntan que un 82% de los mayores prefieren envejecer en casa, Caser desarrolló un seguro que incluye servicios de ayuda, como limpieza del hogar, compra, acompañamiento al hospital o médico, así como tareas del día a día. Del mismo modo, cuenta con una oferta de atención especializada como fisioterapia, psicología o terapia ocupacional, entre otros.

Dentro de los hitos conseguidos destaca el lanzamiento de Caser Comercio Connect, producto germinado en 2018 y puesto en distribución en 2019. Ello supone, entre otras mejoras, que podemos reseñar la construcción de una tarifa con las prácticas actuariales más modernas que garantizan un adecuado posicionamiento del producto, así como la incorporación de nuevas garantías que proporcionan mayor percepción de valor por el cliente como Caser Academia Empresas, que ofrece la prestación de determinados cursos *online* como idiomas, fiscales, y otros relacionados con la actividad empresarial del comercio; Servicios Tecnológicos, dentro de los cuales se puede mencionar la vigilancia digital, la evaluación del cumplimiento de la normativa GPRD, la recuperación de datos o el borrado de la huella digital; y, por último, las nuevas ampliaciones de garantías tradicionales como la Cobertura Ampliada de Roturas o la nueva

garantía opcional de Daños por Agua, que incluye entre otras coberturas, la reparación de tuberías sin daños, goteras y filtraciones o la rotura de conducciones por congelación.

En Hogar destaca la recuperación progresiva de la prima media, sin duda necesaria para afrontar un ejercicio como el que se cierra con un incremento notable de aperturas de expedientes derivados de fenómenos meteorológicos. Asimismo, la incorporación al catálogo de Hogar Amayores, que aporta una solución aseguradora a los cuidados de las personas mayores, con un servicio de calidad en menos de 24h, ofreciendo personal titulado y una agilidad e inmediatez en la gestión del servicio tan simple como la realización de una simple llamada.

Por último, resalta la buena línea comercial conseguida por el producto de Protección de Alquileres, que alcanzó un volumen de primas de 1,2 millones de euros con un crecimiento de casi el 70% sobre el año anterior, estrategia basada en el establecimiento de bases sólidas de colaboración con inmobiliarias, acuerdos con socios de distribución digital, y mejoras relativas a la orientación del producto al cliente final tanto en el proceso de suscripción, ganando en agilidad en la selección de riesgos, como en la flexibilidad de contratación, contando para ello con una amplia gama de opciones dentro de cada garantía.



VICTOR ALBI
Director
de Empresas

¿Qué importancia están adquiriendo los riesgos medioambientales?

Desde la entrada en vigor de la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental, los riesgos medioambientales han adquirido una mayor importancia. En el ámbito empresarial, cada vez se toma más conciencia del potencial de ciertos negocios de contaminar o dañar el medio ambiente y, paralelamente, lo expuestos que están los patrimonios empresariales, en particular, sus directivos al tener que responder por un daño al medio ambiente. Esta mayor concienciación hace pensar en un mayor volumen de operaciones de seguros que también se verán impulsadas por la exigencia legal —que entró en vigor en 2018— de constituir una garantía financiera obligatoria suficiente para determinadas actividades previstas en la Ley.

¿Qué soluciones aseguradoras existen y cuáles pone Caser a disposición de las empresas españolas?

El mercado asegurador ha visto incrementado el número de compañías que ofrecen soluciones que permiten a las empresas cubrir el riesgo del daño medioambiental y dar cumplimiento a las obligaciones y garantías que exige la Ley. Caser, como socio fundador del Pool Español de Riesgos Medioambientales, tiene un amplio portafolio de coberturas adaptadas a diferentes actividades que garantizan sus posibles responsabilidades medioambientales, entre ellas destacan los gastos de prevención, de evitación y de reparación primaria, complementaria y compensatoria, así como las labores necesarias para la descontaminación del suelo del centro asegurado.

Empresas

El balance de Empresas en 2018 fue positivo, con un cumplimiento del resultado presupuestado del 117% y un crecimiento del 7,4%, 2,5 puntos porcentuales por encima de la media del sector. A esta buena evolución contribuyeron el ascenso del número de pólizas en vigor (19,6%) y de nueva producción (30%). Al mismo tiempo, la ratio de anulaciones descendió un 5% respecto al año anterior.

El año pasado se continuó trabajando en mejorar la eficiencia en la suscripción y en el análisis de riesgo, con ofertas mucho más enfocadas y centradas en los verdaderos intereses del cliente. Todo ello contribuyó al alcance de una ratio de conversión de cotizaciones finales a póliza del 43%.

En junio tuvo lugar la tercera edición de las Jornadas Técnicas de Empresas, enfocadas a la prevención en los riesgos industriales, el riesgo medioambiental y el seguro de afianzamiento, con más de 60 asistentes de los equipos técnico y comercial.

Además de la buena evolución de los productos de Ciber, coincidiendo con la entrada en vigor del Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo, se lanzó un producto específico que da cobertura a las reclamaciones en materia de Protección de Datos, captando más de 800 mil euros en primas en el último semestre.

ECOSISTEMA DIGITAL DE SALUD

El primer año de desarrollo del Plan Estratégico 2018–2022 se ha caracterizado por los primeros pasos para poner en marcha el *Ecosistema Digital de Salud*, que se materializará en la disposición de un entorno *online* óptimo para prestar el servicio de Salud desde canales digitales, donde la web y la app serán el núcleo de la relación con clientes. En este escenario 100% digital se brindará al cliente la posibilidad de realizar tanto operaciones administrativas habituales (solicitud y consulta de autorizaciones *online*, de reembolsos, recibos, etc.), como disfrutar de nuevos servicios de salud (cita *online*, tarjeta virtual, prescripción electrónica de recetas y actos médicos, telemedicina y chat médico, entre otros).



Salud

Salud tuvo un comportamiento positivo y superó los 230.000 asegurados, con un crecimiento del 7,6%. El beneficio aumentó cerca de un 20% respecto a 2017. Entre los aspectos más destacados está la realización del primer Estudio de Medición Sanidad Privada que situó a Caser por encima de la media del resto de compañías analizadas, tanto en experiencia de los clientes (56% frente al 51% del resto de marcas) como en datos del *Net Promoter Score* (17% frente a 14%).

El Ecosistema Digital de Salud de Caser tiene como fin desarrollar un entorno 100% online y digital para la prestación del servicio

En materia de producto se continuó con la estrategia de tener una oferta 100% orientada al cliente y que cubra las necesidades en función de su ciclo de vida: jóvenes, familias, entorno urbano o rural, autónomo, Pyme, Grandes Empresas, dental; y que se adapte a sus necesidades específicas: iniciadores, single, deportista, sénior, etc.

Esta estrategia ha posicionado a la Compañía como referente en coberturas innovadoras como Caser Sport NonStop, pues ha puesto el foco en el gasto de las familias y los servicios no cubiertos por el Servicio Nacional de Salud y otros seguros. Por ejemplo: Óptica, farmacia, vacunas infantiles y cheque dental. Además de facilitar el acceso a un seguro dental con un >



MIGUEL AZPEITIA

Director de Salud

¿Qué balance hace de 2018?

El año pasado continuó siendo muy importante la intensificación del modelo digital dentro del ramo de Salud. La cercanía al paciente para entender mejor sus necesidades nos ha permitido ser ágiles en el desarrollo de nuevas propuestas aseguradoras útiles e innovadoras a precios competitivos para ambas partes. Un ejemplo ha sido el lanzamiento de Caser Sport NonStop, un seguro sanitario especializado para los practicantes habituales de deportes, complementario a cualquiera de asistencia sanitaria y dirigido

a esas personas que no sólo buscan respuestas ante posibles lesiones, sino que entienden la importancia de la prevención para evitarlas, de accidentes o federativo, enfocado a todos aquellos que ni quieren ni pueden dejar de disfrutar de su deporte favorito.

¿Cómo evoluciona la Red Propia de Salud?

Esta red especializada cuenta ya con 34.000 clientes y experimentó un crecimiento del 11% en primas durante este ejercicio.





precio muy atractivo que incluye tratamientos gratuitos a los menores de 15 años y un *pack* familiar que permite incluir hasta seis miembros de una misma familia.

Igualmente, se desarrollaron servicios digitales innovadores como el de salud y bienestar, el chat médico MiDoctorCaser, la videollamada; la atención médica, pediátrica y psicoemocional, telefónica y *online*, las 24 horas de los siete días de la semana.

El crecimiento en la Red Propia de Salud ha sido posible gracias a iniciativas como planes de formación e incentivos comerciales

En 2018 se renovó la norma ISO9001 en la gestión del Seguro de Salud (comercialización, prestaciones y atención al cliente) y en las Clínicas Dentales (diseño y prestación de Servicios Sanitarios buco-dentales).

En materia de servicio, se creó el Ecosistema Digital de Salud para desarrollar un entorno *online* óptimo y 100% digital para prestar atención. Además, durante el segundo semestre de 2018 se sentaron las bases del proyecto de la nueva app de Salud, que permitirá, tras un registro e identificación previa (incluyendo huella digital y reconocimiento facial), acceder a todos los servicios *online* de Salud y utilizar todas las capacidades del dispositivo móvil en las comunicaciones con el cliente.

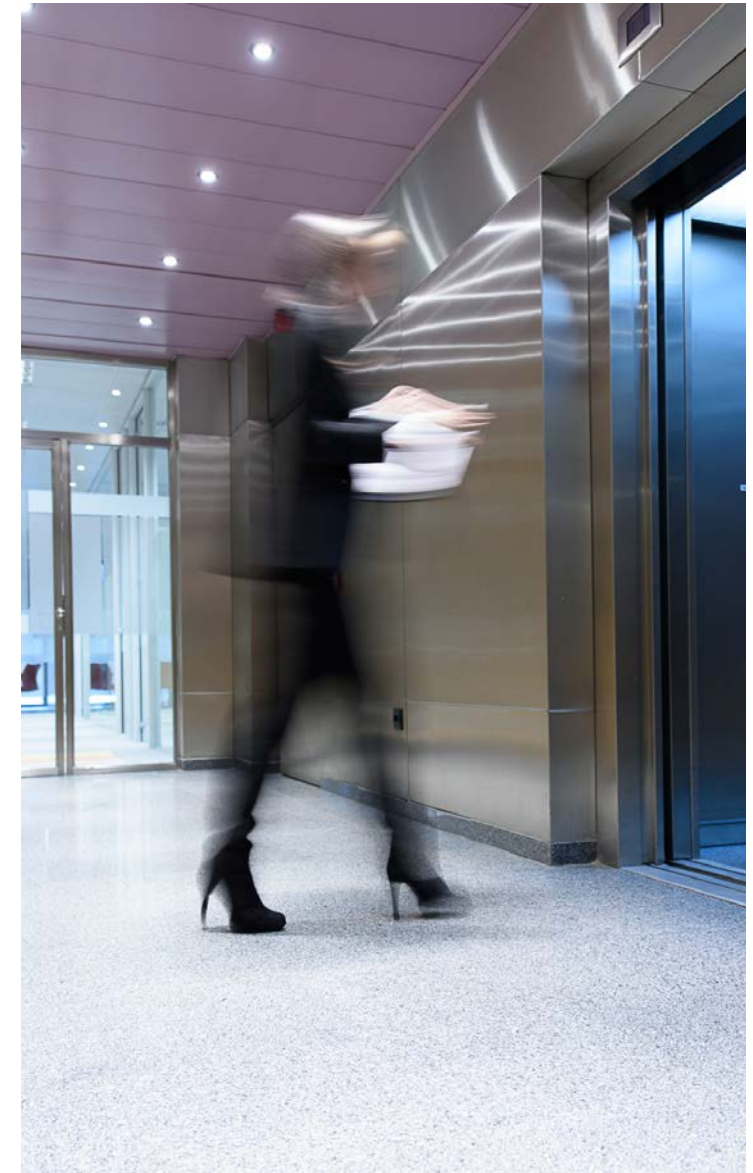
Con el objetivo de crecer en el segmento, se creó la Dirección Médica de Grandes Colectivos mediante la adaptación de la oferta gracias a la personalización de los servicios asistenciales, tanto en coberturas como en cuadros médicos, y estableciendo procedimientos para su gestión y control.

En servicios de salud, la plataforma *online* estilo *health club* Caser Más Beneficios, creada en 2016 para fidelizar a los clientes de la Compañía, experimentó un notable aumento en la facturación, incrementando su porfolio de servicios, con el producto de salud Caser Sport NonStop.

En la Red Propia de Salud, el año 2018 fue muy importante por su crecimiento de un 11% en primas. Esta Red especializada en Salud cuenta ya con 34.000 clientes y experimentó un incremento del 27% en sus ventas entre los meses de febrero y diciembre.

Estos buenos resultados comerciales se vieron acompañados por la mejora de la siniestralidad, reduciendo ésta en 3,7 puntos porcentuales, y en una mejora de la eficiencia de los gastos.

Para que todo esto fuera posible se han desarrollado múltiples iniciativas, entre las que destaca la comercialización de otros ramos de riesgos personales como Vida, Decesos, Accidentes y Asistencia en Viaje, que facilitan el paso a una Red de Seguros Personales. >





FRANCISCO PICÓN

Director de Prestaciones de Seguros Generales

¿Cuáles han sido los retos más destacados de 2018?

Sin duda el esfuerzo constante por mejorar la rentabilidad y la percepción del tramitador. Por un lado, la rentabilidad es una variable fundamental en la gestión de prestaciones, motivo por el que contamos con órganos específicos para el análisis y el control del coste, ligado a los distintos intervinientes en el proceso de tramitación. Así, durante el ejercicio de 2018, destacamos dos acciones dirigidas al control del coste en siniestros de Hogar y en Automóviles.

¿En qué consistieron? En el

caso de Hogar se debió al aumento de expedientes vinculados a daños eléctricos, donde como resultado, se adoptaron medidas que provocaron un incremento del siniestro reparable y una reducción en el coste de esta garantía con respecto al 2017. En Automóviles, en siniestros de daños corporales, es lo que provocó la creación de una nueva figura cuyo objetivo es proponer en el menor plazo posible el mejor acuerdo de indemnización: el gestor transaccional. Gracias a esto se duplicó la velocidad de liquidación; se redujo el coste medio; y se cumplió en todos los casos con el plazo legal de envío de la oferta/respuesta motivada.

Este desarrollo se pudo poner en marcha gracias al despliegue de un ambicioso plan de formación para impulsar las ventas, poniendo el foco en seguros de sectores relacionados con la salud y con una importante campaña de incentivos comerciales basada en el concepto de Super Agente.

En clínicas dentales, se continuó con la expansión y se alcanzaron 16 establecimientos con la incorporación de Alcobendas, Tenerife Los Cristianos, Logroño y Sevilla y con el objetivo de llegar a las 28 clínicas en 2022. Con un aumento en el número de pacientes en un 37% hasta superar los 8.300 y una media de 700 pacientes nuevos por mes. También se consolidó el proyecto *Clínica sin papeles* que permite completar de forma digital todos los procesos de toma de datos de los clientes, cuestionarios y encuestas de calidad, entre otros, gracias a la incorporación de dispositivos móviles en todas las clínicas.

Seguros agrarios

Caser continuó siendo la primera compañía en cuanto a aportación dentro de Agroseguro por segundo año consecutivo, con un volumen de primas devengadas de 150 millones de euros. La cuota de negocio en el *pool* asegurador agrario fue del 21,5%. El año 2018 fue el segundo de mayor siniestralidad en la historia del seguro agrario, concentrado principalmente en las líneas de Frutales y Uva.

La línea de negocio AgroCaser cerró el ejercicio con un aumento en primas del 18%, hasta alcanzar los 13,7 millones de euros

Por líneas de negocio, Agrocaser, relacionada con el mundo rural y actividades agropecuarias cerró con un crecimiento de primas del 18% hasta los 13,7 millones de euros. Paralelamente se continúa trabajando para ampliar la oferta de productos (nuevos productos de Accidentes y Defensa Jurídica especializados en las necesidades del cliente Agro), así como para mejorar la rentabilidad del negocio.

Prestaciones

Se abrieron 765.898 prestaciones, 61.934 expedientes más que el pasado año. El mayor volumen se correspondió con el producto de Hogar, con 527.281 prestaciones declaradas, seguido de Autos, con 132.365 siniestros. El resto de productos sumaron 106.252 expedientes. La lucha contra el Fraude generó un ahorro de 8,1 millones de euros: 5,7 millones en los productos de Diversos y 2,4 millones de euros en Autos. Además Caser fue reconocida por ICEA por el esfuerzo puesto en la lucha contra el fraude.

Las empresas reparadoras atendieron 652.000 servicios, un 20% más que en 2017, 65.550 de ellos realizados para Acierta Asistencia. A estas cifras se suman los 71.623 servicios >



PRIMER PREMIO DE ICEA A LA DETECCIÓN DE FRAUDE



Caser ganó el primer premio en la Categoría de Mejor Caso por *Sin cuerpo, sí hay delito* y dos premios más al Mérito Profesional —mejor detective y mejor verificador técnico— del XXIV Concurso Sectorial de Detección de Fraudes de ICEA.

El protagonista de la historia fue un barco de pesca de 16 metros de eslora que, apenas cinco meses después de asegurarse en Caser por 325.000 euros, desapareció frente a la bahía de Cádiz y nunca fue encontrado. Teniendo en cuenta que la embarcación no activó las señales de alarma, que en su auxilio acudió el sobrino del asegurado y que la información de la caja azul

del barco no coincidía con el relato se activó una investigación para verificar los hechos.

Para demostrar la inexistencia del siniestro resultó crucial la intervención del perito, del gabinete de investigación y de los más avanzados sistemas tecnológicos, incluido el informe de un ingeniero naval. Incluso se contó con la colaboración del CIAIM (Comisión Permanente de Investigación de Accidentes e Incidentes Marítimos) durante la exploración de las aguas con un robot y un equipo sónico de escaneo de alta resolución. ICEA premió a Caser por su interés y esfuerzo en la detección del fraude.

gestionados por Gremios Propios, 15.739 más que el año anterior. Como resumen, podemos decir que, en términos de siniestros atendidos, en el 93% de las prestaciones de Hogar intervino un proveedor.

En lo que respecta a Automóviles, los talleres colaboradores repararon 19.953 vehículos, un 11,3% más que en el 2017.

Registro histórico en la declaración de siniestros de Hogar

El año fue especialmente complejo en lo que respecta al volumen de siniestros declarados, principalmente en Hogar, producto en el que se batieron récords históricos prácticamente todos los meses de 2018. El incremento sobre lo declarado en el anterior ejercicio se sitúa en torno al 10%. Las inclemencias meteorológicas tienen buena parte de la culpa de ese incremento, principalmente, por su frecuencia: Emma, Felix, Gisele, Hugo, Leslie etc. Las borrascas pusieron a prueba la capacidad de reacción de la Compañía. Especialmente relevante fue el temporal registrado en el mes de octubre, la peor gota fría de los últimos diez años, que afectó al litoral mediterráneo. Las consecuencias más dramáticas se vivieron en Baleares.

En total, se declararon en Caser 47.195 prestaciones con motivo de los distintos fenómenos meteorológicos, un 26% más que en el 2017. Para responder con eficacia y calidad ante este tipo de eventos, se contó con >



un Plan de Crisis Meteorológicas, que se activa de modo preventivo con las alertas de AEMET, con quien la Compañía tiene un contrato de colaboración. Además, en los dos últimos años, se perfeccionó la movilidad de empresas reparadoras, que disponen de equipos de operarios especializados que se desplazan desde otras provincias a las zonas afectadas.

Plan de contingencia: explosión en Tui

El 23 de mayo de 2018 se produjo una explosión de una fábrica de pirotécnica en Tui, localidad de Pontevedra, que causó múltiples daños materiales, dos muertos y más de 30 heridos. Para atender a los clientes de Caser que pudieran haberse visto afectados por el siniestro, se puso en marcha el Plan de Contingencias. En total, se declararon

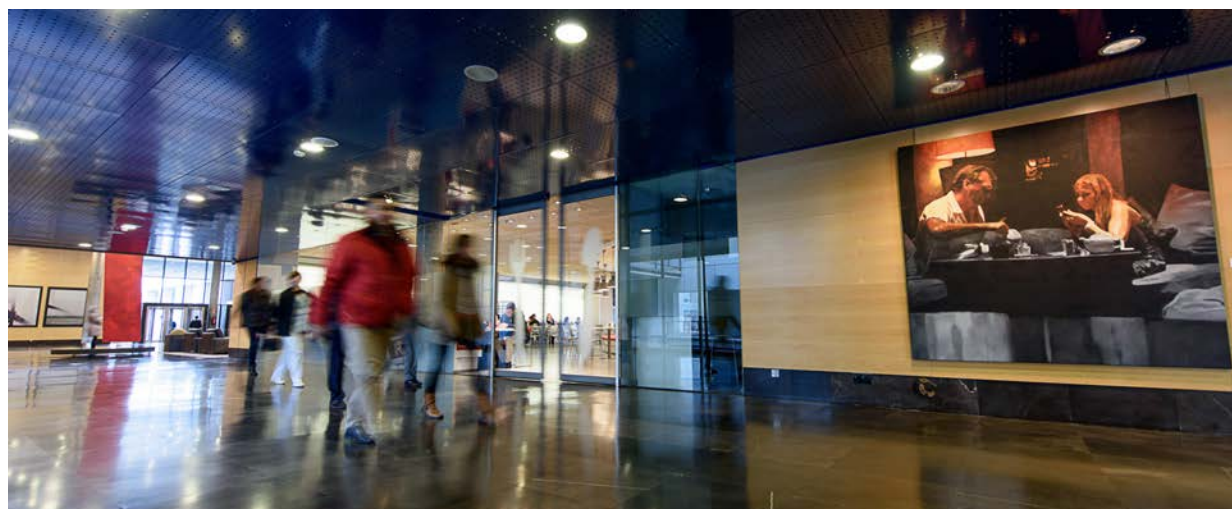
24 prestaciones. El siniestro más relevante se produjo en una vivienda que en esos momentos estaba en construcción.

Digitalización en Prestaciones

El incremento en el volumen de prestaciones declaradas requiere ser cada vez más eficientes y una de las herramientas fundamentales para conseguirlo es la tecnología avanzada. Durante el 2018 se puso en marcha un piloto de RPA (automatización robótica de procesos) aplicado a la gestión de prestaciones; más concretamente a la ejecución de determinadas acciones que se generan con las preguntas que realizan los proveedores —implicados en el 93% de los 527.281 expedientes de Hogar abiertos en 2018—. Como avance de resultados se puede decir que ya se

han resuelto 775 peticiones mediante la robotización. Los avances en digitalización también resultaron decisivos en el tratamiento del Fraude. En este ámbito estamos trabajando en dos acciones. Por un lado, participamos, en el proyecto de Eurapco Cognitive Car Claim Evaluator, cuyo objetivo es clasificar y estimar una valoración del coste de los daños de un vehículo mediante el análisis automático de imágenes. Ya ha concluido la segunda fase del proyecto, dando como resultado un modelo de programación que permite el reconocimiento de una imagen. Ahora es necesario entrenar ese modelo para que la predicción sea certera.

El contrato de colaboración con AEMET permite a Caser activar, a partir de sus alertas, el Plan de Crisis Meteorológicas



Además, se trabajó en la incorporación de una herramienta analítica avanzada, basada en el Big Data, que combina un motor de reglas junto con *machine learning* y *smartgraph*.

Dentro del proyecto Verne, se participó junto con Transformación Digital en el *customer journey* de Reembolsos de Hogar, que tiene como objetivo facilitar al cliente el proceso de indemnización del producto de Hogar y lograr que sea más fácil, móvil y rápida.