

Informe Anual
2018



Sumario

02 / 03 Magnitudes Económicas	13 / 33 Seguros Generales
03 / 05 Carta del Presidente	14 / 44 Marketing y Clientes
04 / 07 Informe del Director General	15 / 50 Finanzas y Tecnología
05 / 09 Accionistas y Consejo de Administración	16 / 60 Control y Gestión de Riesgos
06 / 10 Comité de Dirección	17 / 64 Recursos Humanos
07 / 11 Estructura del Grupo	18 / 70 Servicio de Defensa del Asegurado
08 / 13 Principales Hitos	19 / 73 Diversificación
09 / 15 El Grupo en Cifras	20 / 80 Fundación Caser
10 / 17 Plan Estratégico	21 / 87 Informe de Buen Gobierno
11 / 21 Negocios de Distribución	22 / 99 El Grupo Caser en España
12 / 29 Negocio de Vida y Pensiones	23 / 100 Resumen del Balance de Situación

Códigos para navegar por el documento:



Volver a la página anterior



Ir a la página siguiente



Ir al sumario



Ir a la web



Imprimir



Buscar en el documento



más información

acceda a la información ampliada en nuestra web corporativa:
www.caser.es



02 Magnitudes Económicas

Ingresos

Millones de €	2016	2017	2018	Δ%18/17
Primas	1.422,4	1.584,0	1.498,3	-5,4%
No Vida	916,8	981,5	1.017,8	3,7%
Vida	505,5	602,5	480,5	-20,3%
Ingresos Financieros	212,8	217,9	189,1	-13,2%
Participadas	97,2	110,9	132,2	19,2%
Otros Ingresos	8,7	8,6	7,8	-9,9%
TOTAL INGRESOS	1.741,0	1.921,4	1.827,4	-4,9%
Aportaciones a Planes de Pensiones	-165,5	19,6	-196,9	n/a
TOTAL INGRESOS Y APORTACIONES	1.575,5	1.941,0	1.630,5	-16,0

Ratio de Siniestralidad Neta

	2016	2017	2018
Total No Vida	59,6%	60,7%	60,6%
TOTAL	71,9%	73,9%	70,9%

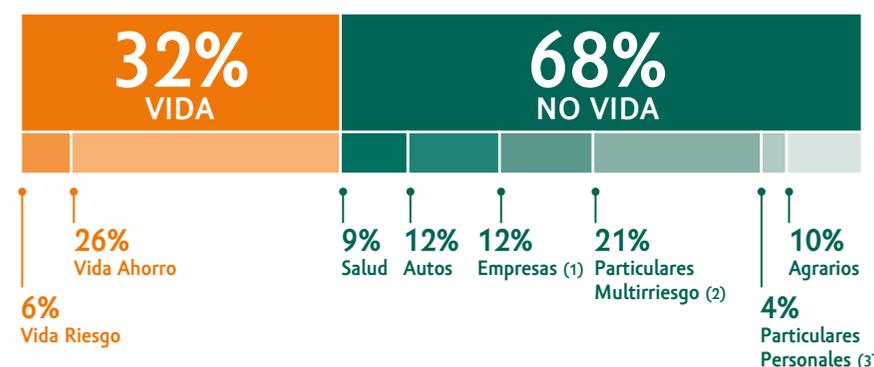
INGRESOS

1.630,5

MILLONES DE EUROS EN

2018

Primas Devengadas



Millones de €	2016	2017	2018	Δ% 18/17
Salud	119,2	124,9	128,5	2,9
Autos	187,6	195,8	179,7	-8,2
Empresas (1)	131,2	161,0	172,9	7,4
Particulares Multirriesgos (2)	298,0	310,4	322,1	3,7
Particulares Personales (3)	49,2	52,6	64,7	23,2
Agrarios	131,7	136,8	149,9	9,6
TOTAL NO VIDA	916,8	981,5	1.017,8	3,7
Vida Ahorro	406,7	503,8	394,1	-21,8
Vida Riesgo	98,8	98,8	86,4	-12,5
TOTAL VIDA	505,5	602,5	480,5	-20,3
TOTAL PRIMAS	1.422,4	1.584,0	1.498,3	-5,4

(1) Incluye los ramos de: Accidentes Empresas, Avería Maquinaria, Caución, 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 Carnet y 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.

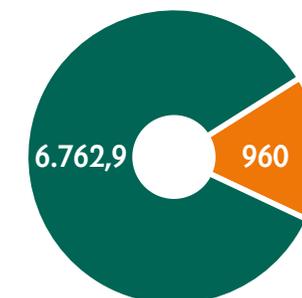


Facturación Participadas



Activos en Gestión

Millones de €



7.722,9
TOTAL ACTIVOS EN GESTIÓN

● Activos financieros ● Patrimonios Gestionados

Los resultados después de impuestos han crecido un 32% en el último ejercicio, hasta superar los 87 millones de euros

Resultado Participadas

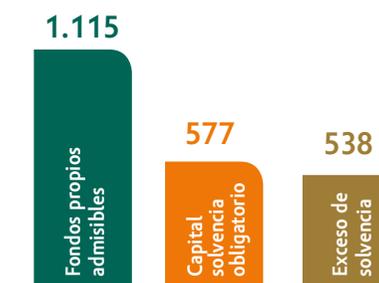
Millones de €	2016	2017	2018	Δ%18/17
Tercera Edad	7,7	8,8	9,5	8,5%
Hospitales	-0,3	0,6	1,0	64,7%
Acierta Asistencia	0,6	0,5	0,4	-7,5%
Telemarketing	0,7	1,3	1,4	13,0%
Otras Actividades	1,2	1,8	0,9	-53,3%
TOTAL RESULTADO	9,9	13,0	13,3	2,3%

Resultados

Millones de €	2016	2017	2018	Δ%18/17
ANTES DE IMPUESTOS	109,4	87,2	112,8	29,2%
Impuesto sobre Beneficios	-69,2	-20,9	-25,5	21,9%
Beneficio (Pérdida) del Ejercicio	40,3	66,3	87,3	31,6%
RECURSOS PROPIOS	889,9	938,8	994,2	

Solvencia

Millones de €



193%
RATIO DE SOLVENCIA



03 Preparados para afrontar el futuro

Los acontecimientos hicieron de 2018 un año agitado en lo político y en lo económico. Si bien el balance es positivo, podemos anticipar que puede ser el preámbulo de un gran periodo de cambios.

Durante el ejercicio, la economía en la Zona Euro creció un 1,8%, seis décimas menos que el año anterior. Esta desaceleración se debe, principalmente, al estancamiento de Alemania y a la entrada en recesión de Italia. El PIB en España también disminuyó ligeramente su ritmo de crecimiento, situándose en un 2,4%.

“

La evolución del ejercicio 2018 puede considerarse positiva, tanto por cumplimiento de objetivos como por obtención de resultados

”

Si nos referimos a las cifras del Sector, la facturación por primas (64.282 millones de euros) ha supuesto un crecimiento del 1,3% respecto al ejercicio 2017, potenciado por el incremento del 3,9% en los ingresos del Negocio de No Vida, mientras que las primas del Negocio de Vida descendieron un 1,7%. El ahorro gestionado en productos de seguro, medido a través de las

provisiones matemáticas, alcanzó los 188.089 millones de euros, lo que supuso un incremento del 2,4%.

El patrimonio en fondos de pensiones cayó un 3,7% hasta 107.032 millones de euros, con una reducción del volumen gestionado a través de planes.

Todos ellos son indicadores moderados que nos permiten mantenernos en la confianza de que el Sector goza de buena salud.

Centrándonos ya en Caser, su evolución durante el ejercicio 2018 puede considerarse positiva, tanto por el grado de cumplimiento de los objetivos marcados, como por la consecuente obtención de resultados.

En primer término, en lo que a facturación se refiere, la cantidad total por este concepto el pasado ejercicio superó los 1.600 millones de euros. De esta cifra al volumen de primas le corresponden 1.500 millones de euros.

Por ramos, la Compañía registró una tasa de incremento del 3,7% en seguros de No Vida, hasta 1.018 millones de euros en primas. Cabe destacar el crecimiento de particulares personales, así como el de agrarios.



Amado Franco Lahoz
PRESIDENTE



538 M€
SOBRE MARGEN
DE SOLVENCIA

“
Ha sido un buen año para Caser ya que el dividendo asciende a 40,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 33%
 ”

Por su parte, los ingresos de Vida alcanzaron 480 millones de euros.

En el capítulo de resultados, el Grupo obtuvo 112,8 millones de euros de beneficios antes de impuestos, un 29% más que el año precedente y una rentabilidad sobre recursos propios del 9,3%, es decir, 1,8 puntos por encima de 2017.

Quiero hacer especial mención a la negociación que se ha llevado a cabo con Bankia durante el último trimestre de 2018 para la resolución del acuerdo de distribución banco – asegurador firmado con BMN, que, en términos de negocio, ha permitido mantener la cartera de Seguros Generales intermediada y al mismo tiempo la exclusividad del Negocio de Vida en Baleares.

Por su parte, los fondos propios del Grupo aumentaron en 56 millones de euros respecto a 2017, hasta alcanzar los 994,2 millones de euros.

No cabe duda de que 2018 ha sido un buen año para Caser, por lo que el dividendo asciende a 40,2 millones de euros, lo que supone un incremento del 33%.

Creo conveniente destacar la solidez financiera de Caser con un exceso de 538 millones de euros sobre el margen de solvencia, es decir, un 193% sobre el capital exigido sin incorporar las medidas transitorias que contempla Solvencia II.

Adicionalmente, tengo que hacer mención expresa a los resultados conseguidos por las

áreas de diversificación con unos incrementos en su facturación y resultado neto del 18% y del 2,3%, respectivamente, sobre el año anterior.

Igualmente, dentro de este apartado, destacaría el lanzamiento de la actividad de Caser Asesores Financieros que empezó a operar en el mes de abril y que estoy convencido aportará también buenos resultados en los próximos ejercicios.

Hoy, podemos decir orgullosos que Caser es una Entidad sólida, solvente y con una rentabilidad sobre recursos propios en línea con las obtenidas por las principales Compañías del sector asegurador en nuestro país.

No querría concluir sin antes hacer mención al Plan Estratégico 2018-2022 en el que nos encontramos inmersos. El primer año de su ejecución se cerró satisfactoriamente al alcanzar los objetivos establecidos basados en tres pilares: La excelencia en la distribución, el cliente en el centro de la organización y la transformación digital y del modelo operativo.

Con la vista puesta en el año 2022, afrontamos 2019 con el reto de incrementar las cifras que hoy presentamos. Por ello, será más importante que nunca que las cerca de 4.500 personas que formamos el Grupo trabajemos con entusiasmo, buscando alcanzar y superar los objetivos fijados en el Plan Estratégico en vigor a los que me acabo de referir.



04 Con la mirada puesta en 2022

En una primera aproximación, cabe indicar que los objetivos marcados para el ejercicio se han visto cumplidos según lo previsto y, en mi opinión, de manera satisfactoria.

Nuestro Grupo, ha obtenido un volumen de primas de 1.499 millones de euros. En lo que concierne a los ramos de No Vida, registraron crecimientos del 3,7%, hasta 1.018 millones de euros.



El beneficio antes de impuestos, que ha aumentado hasta alcanzar 112,8 millones de euros, supone un 29% más que en 2018



Dentro de las modalidades de seguros No Vida, los productos orientados al segmento de particulares personales han experimentado crecimientos especialmente significativos, con un incremento del 23,2% motivado por el buen comportamiento de decesos, protección de pagos y asistencia en viaje. Así mismo, cabe destacar la buena marcha de agrarios con crecimientos del 9,6%.

Durante 2018, se continuó reforzando la diversificada red de comercialización aseguradora a través de distintos acuerdos, muchos de ellos de exclusividad y gracias a innovadoras

propuestas, de los tres negocios de distribución —Bancaseguros, Agentes y Corredores y Grandes Cuentas—.

En otro orden de cosas, el ratio de siniestralidad de Seguros Generales se mantuvo en el 60,6%, una décima por debajo del año anterior, aún a pesar de haber sido un año especialmente negativo desde el punto de vista climatológico, impactando de forma relevante en ramos tales como multirriesgos y el ya mencionado de agrarios.

Adicionalmente, el ahorro gestionado por Caser se ha mantenido en 4.500 millones de euros, en línea con el año anterior, y el patrimonio de fondos de pensiones se ha situado, a finales de 2018, cercano a mil millones de euros.

En otro orden de magnitudes, debo hacer especial mención al beneficio antes de impuestos, que ha aumentado hasta alcanzar 112,8 millones de euros, lo que supone un 29% más que el año precedente.

El crecimiento de la Compañía, su aproximación al mercado a través de todas las vías de distribución, la consolidación y desarrollo de sus líneas de negocio es algo que, a mi juicio, ha de valorarse muy positivamente.



Ignacio Eyriès García de Vinuesa
DIRECTOR GENERAL



+18%
FACTURACIÓN EN
DIVERSIFICACIÓN

En este sentido, el esfuerzo de todos y el grado de implicación mostrado por nuestros Consejeros y Accionistas merecen verse reflejados en esta favorable evolución de los resultados que, estoy convencido, proseguirá en años venideros.

Igualmente, otras actividades del Grupo ganan alcance en sus respectivos mercados y peso en la aportación a resultados. Así, la facturación de Diversificación ha crecido un 18%. Caser Residencial, Acierta Asistencia y Hospitales Parque superaron los 141 millones de euros de ingresos. El beneficio bruto de Diversificación creció un 2,3%, hasta alcanzar 13,3 millones de euros y supone ya el 11% del total del Grupo.



Se han alcanzado distintos acuerdos, muchos de ellos de exclusividad, gracias a innovadoras propuestas de negocio

Es importante destacar la incorporación dentro del año comentado de tres nuevos Centros a Caser Residencial en Zamora, Badajoz y Pontevedra, así como la adquisición de un Hospital en Baleares.

El ejercicio también será recordado por ser el del lanzamiento de Caser Asesores Financieros.

Nuestro principal objetivo continuará siendo en 2019 la materialización del Plan Estratégico 2018-2022.

El primer ejercicio del dicho Plan nos ha presentado retos interesantes que hemos superado con éxito. Los pilares fundamentales que los sustentan (el cliente en el centro de la organización, la transformación digital y del modelo operativo y la excelencia en la distribución) están demostrando ser una hoja de ruta adecuada para los nuevos tiempos que están por llegar, consolidando la construcción de una Entidad rentable, innovadora, competitiva y eficiente.

El adecuado cumplimiento de este Plan nos permitirá aumentar el tamaño de la Compañía en 2022 hasta alcanzar una cifra de negocio superior a los de 2.000 millones de euros, de los cuales 1.400 millones de euros corresponden a los ramos de No Vida y más de 679 millones al ramo de Vida, entre otras magnitudes no menos relevantes.

Desde aquí, quiero agradecer a los Accionistas y al Consejo de Administración por la confianza depositada y el apoyo recibido en la gestión de la Compañía, al mismo tiempo que me gustaría hacer extensivo este reconocimiento a las cerca de 4.500 personas que forman parte de la plantilla de Caser, a los mediadores, a los colaboradores y, por supuesto, a los clientes, todos ellos protagonistas indiscutibles en la consecución de los resultados hoy expuestos.



05 Accionistas y Consejo de Administración

Accionistas a 31 de diciembre de 2018

- COVÉA COOPÉRATIONS
- BANKIA, S.A.
- IBERCAJA BANCO, S.A.
- LIBERBANK, S.A.
- ABANCA CORPORACIÓN INDUSTRIAL Y EMPRESARIAL, S.L.U.
- UNICAJA BANCO, S.A.
- HISCAN PATRIMONIO, S.A.U.
- CAIXABANK, S.A.
- CASER (ACCIONES PROPIAS)
- BANCO DE SABADELL, S.A.
- CECABANK, S.A.
- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.
- COLONYA CAIXA D'ESTALVIS POLLENÇA
- CAJA DE AHORROS Y M.P. ONTINYENT
- WEB GESTIÓN 1, S.A.U.
- GESNOSTRUM SOCIEDAD GESTORA, S.L.U.
- OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS

Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2018

Presidente

- AMADO FRANCO LAHOZ

Vicepresidentes

- VÍCTOR MANUEL BRAVO CAÑADAS *
- MICHEL ROUX

Consejeros

- PAUL ESMEIN
- PIERRE MICHEL *
- ANTONIO SAN SEGUNDO HERNÁNDEZ *
- JOAQUÍN CÁNOVAS PÁEZ *
- LEOPOLDO ALVEAR TRENOR *
- JOSÉ LUIS AGUIRRE LOASO
- ÁLVARO JIMENO GARCÍA *
- JUSTO GÓMEZ LÓPEZ *

- IGNACIO REDONDO ANDRÉU *
- ANTONIO ROSAS CERVANTES *
- ÁLVARO GARCÍA DIÉGUEZ *
- BRAULIO MEDEL CÁMARA *
- MANUEL MUELA MARTÍN-BUITRAGO
- ANDRÉS MARTÍN PINTOR
- CARLOS ABAD RICO
- JORGE ALBÁJAR BARRÓN
- SOPHIE FISZMAN

Director General

- IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA **

Secretario

- JESÚS BARREIRO SANZ **

Vicesecretario

- FERNANDO DE LORENZO LÓPEZ **

* Representante de persona jurídica

** No consejero

06 Comité de Dirección



1 Ignacio Eyriès García de Vinuesa
DIRECTOR GENERAL

2 Ignacio Martín Sánchez-Bendito
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE AGENTES Y CORREDORES

3 Antonio García Ortiz
DIRECTOR FINANCIERO Y DE TECNOLOGÍA

4 Valentín García García
DIRECTOR DE DIVERSIFICACIÓN

5 Germán Bautista Chamizo
DIRECTOR DE CLIENTES Y NEGOCIO GRANDES CUENTAS

6 Juan José Cotorruelo Gómez-Soubrier
DIRECTOR DE VIDA Y PENSIONES

7 Ramón Nadal de Dios
DIRECTOR TÉCNICO DE SEGUROS GENERALES

8 Fernando de Lorenzo López
SECRETARIO GENERAL

9 Jose Manuel Nieto Alite
DIRECTOR DEL NEGOCIO DE BANCASEGUROS

07 Estructura del Grupo

Un modelo de distribución diversificado





Compañías participadas

a 31 de diciembre de 2018

- ACIERTA ASISTENCIA, S.A.
- ARRIENDA GESTIÓN, S.A.
- ATENDAE ASISTENCIA, S.A.
- ALDEBARÁN RIESGO, S.C.R., S.A.U.
- BARLOVENTO RECURSOS NATURALES, S.L.
- CASAVI, ASISTENCIA EN VIAJE, S.L.U.
- CASER DIRECT, CORREDURÍA DEL GRUPO ASEGURADOR CASER, S.A.
- CASER MARKETING DIRECTO, S.L.U.
- CASER MEDITERRÁNEO SEGUROS GENERALES, S.A.U.
- CASER PENSIONES, ENTIDAD GESTORA DE FONDOS DE PENSIONES, S.A.
- CASER PREVISIÓN INDIVIDUAL, E.P.S.V.
- CASER RESIDENCIAL, S.A.U.
- CASER RESIDENCIAL GESTIÓN, S.L.U.
- CASER RESIDENCIAL INMOBILIARIA, S.A.U.
- CASER RESIDENCIAL RETIRO, S.L.
- CASER SERVICIOS DE SALUD, S.A.U.
- CASER VALORES E INVERSIONES, A.V., S.A.U.
- CENTRE GERONTOLIG MYCES, S.L.U.
- CENTRO SOCIO SANITARIO LOGROÑO, S.L.U.
- CENTROS ASISTENCIALES SAN TORCUATO, S.L.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.
- HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- INMOCASER, S.A.U.
- JALFIT BIENESTAR, S.A.U.
- MEDICAL DISCOUNT, S.L.U.
- PARQUE HOSPITALES BALEARES, S.L.U.
- RESIDENCIA DEL HOSPITAL DE LLEVANT, S.L.U.
- RESIDENCIA NUEVA VIDA, S.A.
- SA NOSTRA COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA, S.A.
- TH MANTENIMIENTO S.L.



FERNANDO DE LORENZO

Secretario General

El Grupo trabaja en un nuevo Plan Estratégico. ¿Qué destaca de esta hoja de ruta?

Sin duda, el desarrollo de la multicanalidad y digitalización desde muy distintas perspectivas. A grandes rasgos, el Plan 2018-2022 tiene como visión un Grupo bien diversificado tanto en los mercados en los que opera como en los productos, servicios e interlocución con sus clientes.

¿Qué importancia adquieren las personas en este periodo tan marcado por la transformación digital?

Si siempre ha sido un aspecto clave para alcanzar las metas que nos hemos propuesto, la gestión de las capacidades y el talento adquiere especial relevancia en un momento como en el que nos encontramos, que requiere también de los esfuerzos de las personas para ganar

en conocimiento y competitividad. El foco en la formación en nuevas capacidades y actitudes es fundamental para poder atender las exigencias del mercado en tiempo y forma. Más allá de la transformación digital, pensamos en la transformación de la sociedad y en sus demandas.

El negocio no asegurador del Grupo toma cada vez mayor relevancia...

Efectivamente, hace más de quince años comenzamos a operar en mercados que comparten sinergias con el asegurador. Hoy el Grupo cuenta, entre otros, con diecinueve residencias para personas mayores, cinco hospitales y compañías especializadas en otros sectores complementarios. Todas estas actividades relacionadas con la asistencia y la sanidad, responden a nuevas demandas de la sociedad.



08 Principales Hitos 2018

Nos impulsan la innovación y el talento



04



01 / Enero

Innovación en residencias

Caser Residencial, que cuenta ya con 19 centros para personas mayores en España, comienza a construir en su centro de León nuevas unidades especializadas y una unidad de convivencia. Este modelo de atención, pionero en España, proporciona a las personas mayores una extensión de su proyecto de vida y facilita la integración de la familia en su día a día.



02 / Febrero

Más fórmulas de ahorro

Se presenta el **primer robo-advisor** que comercializa una aseguradora en España. Se trata de un plan de ahorro digital que viene a enriquecer la ya amplia propuesta de la Compañía en el ámbito del ahorro y la inversión. Por otro lado, y gracias a un acuerdo, la **hucha digital Coinscrap** transfiere los redondeos generados a un seguro de vida ahorro especialmente diseñado para el cliente.



03 / Marzo

Caser ReMoto

La Compañía lanza un nuevo seguro con un **dispositivo de seguridad vial** que puede contribuir a salvar la vida del motorista. Surge con el objetivo de dar respuesta a las necesidades y dificultades de los moteros en caso de accidente. Se trata del único que incluye, además de novedosas coberturas, un dispositivo de geolocalización con llamada inteligente concebido específicamente para moteros.



04 / Abril

Talento para nuestros inversores

Caser Asesores Financieros se ha presentado con el objetivo de atraer a los mejores profesionales del mundo financiero con clientes que busquen un asesoramiento personalizado y una planificación integral. Los asesores dispondrán de una arquitectura abierta en fondos de inversión y ETFs, renta fija y variable, seguros de vida ahorro y riesgo, y fondos de pensiones. Planea contar con 100 agentes y gestionar más de 1.500 millones de euros en cinco años.



05 / Mayo

Soluciones para deportistas

Se pone en el mercado un seguro que incluye servicios preventivos de medicina deportiva así como la evaluación, el diagnóstico y la recuperación de una lesión deportiva. Caser Sport, **NonStop**, como se ha bautizado el producto, ha sido diseñado para deportistas que quieran recibir una atención especializada y de calidad específica para ellos. En consecuencia, se crea el primer cuadro médico especializado en España.



06 / Junio

Nuevo seguro de vida Unit Linked

Caser Misión Ahorro UL Protección 85 es un vehículo de ahorro que protege al menos el 85% del valor aportado. Cuando el valor de la inversión se incrementa se fija un nuevo y mayor valor protegido y si, por el contrario, desciende, queda siempre protegido al menos el 85% de la aportación inicial. En caso de que se alcance el valor protegido, se proponen nuevas opciones de inversión para asegurar su rentabilidad. El producto está invertido en un fondo gestionado por Citi y asesorado por BlackRock.



07



La Fundación Caser sigue impulsando la investigación en el ámbito socio-sanitario con el fin de promover el bienestar de las personas



07 / Julio

La tecnología, oportunidad de negocio

Bajo este lema se celebró en el Círculo de Bellas Artes de Madrid la **Convención Anual de Mediadores**. Aspectos como la experiencia del cliente, la omnicanalidad, las capacidades y el talento o la diversificación se abordaron en detalle y se destacaron como claves para afrontar nuevos retos.



10 / Octubre

Ayudas a la investigación

La Fundación Caser pone en marcha el 1º **Programa de Ayudas a la Investigación Socio-sanitaria**, dirigido a la promoción de la autonomía de las personas, el desarrollo de programas de prevención y el bienestar de la población. La iniciativa financiará, con hasta 20.000 euros, proyectos de investigación que puedan desarrollarse de manera efectiva. Se valoran especialmente iniciativas innovadoras, que aumenten la eficiencia del sistema y fáciles de replicar en otros lugares.



08 / Agosto

Silencio, se rueda

Garbiñe Muguruza, imagen de la Compañía desde comienzos de año, graba la **campaña de publicidad** que se emitirá en el mes de octubre. La vinculación con la tenista permite además a la aseguradora profundizar en sus valores, que transmite a los clientes a través de esta alianza: la sencillez, la capacidad de superación y la responsabilidad.



11 / Noviembre

Hospital en Baleares

El grupo hospitalario **Parque Hospitales**, perteneciente a Grupo Caser, adquiere la entidad que gestiona el Hospital de Llevant y la Residencia de Llevant en Mallorca. Tras la incorporación del Hospital de Llevant, la red de centros asciende a cinco hospitales y cuatro centros médicos. Su filosofía sitúa siempre al paciente como prioridad, dotando a sus centros de una amplia cartera de servicios que prestan los mejores profesionales apoyados en las más punteras tecnologías.



09 / Septiembre

Co-creación de soluciones

A lo largo de 2018 se materializan distintos acuerdos de distribución, como los alcanzados, entre otros, con **National Nederlanden**, que da respuesta en materia de protección al tejido empresarial español, o con **Red Piso**, en virtud del que se ofrecerán también servicios de Acierta Asistencia.



12 / Diciembre

Inversión inmobiliaria

Se adquiere un nuevo inmueble en la calle Velázquez de Madrid, un icónico edificio construido en 1920 con 5.460 m2 de superficie. En total, el valor de mercado de las inversiones inmobiliarias supera los **360 millones de euros**. La Compañía suma este edificio a otros activos representativos que posee, tanto en la capital —entre los que destacan su propia sede en Las Tablas, oficinas en la Plaza de la Lealtad y en la calle Alcalá 253— como fuera de Madrid.



08



09



11



12

09 El Grupo en Cifras

Más de 75 años de experiencia en el sector asegurador



Personas

2,3

millones de clientes

2.700

es el número medio de personas atendidas en los centros de Caser Residencial

4.300

personas forman nuestro equipo, de ellas

2.614 trabajan en actividades distintas a la aseguradora

610.000

pacientes atendidos en Parque Hospitales en 2018

8.307

paciente atendidos en Clínicas Dentales Caser

2.218

mediadores profesionales

la red especializada en Salud cuenta ya

con **34.000** clientes



Presencia

40 10 140

oficinas en España oficinas de salud oficinas de agencia

20.000

puntos de venta

16 5
clínicas dentales hospitales

19 4
residencias para mayores centros médicos



Estrategia

2018-2022

nuevo Plan Estratégico en vigor

87,3

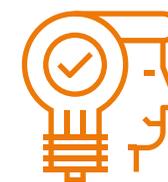
millones de euros de beneficio después de impuestos

(un **32%** más que en 2017)

9,3% ROE

193%

ratio de solvencia



Innovación

VERNE, el proyecto transversal para la transformación digital que involucra a más de **100** personas en la Compañía, procuró el incremento de un **30%** del número de clientes digitales

Se lanzan **Caser ReMoto, Caser Sport NonStop, Hogar Amayores**, seguros fruto de innovadores procesos de diseño de producto y pioneros en sus ramos

Los **avances en la digitalización** han incrementado del uso de los canales de contacto digital: e-mail (**+28%**), chat (**+120%**) y WhatsApp (**+90%**)



Servicios

765.898

prestaciones atendidas por la dirección de Seguros Generales

19.953

vehículos de nuestros asegurados reparados por talleres colaboradores,

un **11,3%** más que en 2017

CASAVI Asistencia en Viaje recibió en 2018 más de

260.000

llamadas y se prestaron

149.000

expedientes mecánicos y sanitarios

10

oficinas especializadas en la red de Salud

16

clínicas inauguradas por Caser Dental

60.154

actos médicos en clínicas dentales

+2.000

profesionales trabajan en alguno de los

19

centros que Caser Residencial tiene en España

+108.000

servicios atendidos por **Acierta Asistencia**



Confianza

38.195

horas de formación impartidas en 2018

8,1

millones de euros de ahorro generados en la lucha contra el fraude:

5,7 millones de euros en Diversos

2,4 millones de euros en Autos

47.195

prestaciones declaradas con motivo de los distintos fenómenos meteorológicos,

un **26%** más que en el 2017

57%

El de los usuarios accede a la web corporativa a través de dispositivos móviles

327.597

es el número de visitas recibidas por la web de la **Fundación Caser**, lo que supone un incremento en 2018 del **47%**, llegando hasta **327.597** sesiones y **268.981** usuarios

60

proyectos recibió la convocatoria del 1^{er} Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria

26.215

alumnos y **321** profesores de **308** colegios participan en el programa escolar de sensibilización **La Misión**

181

es el número de candidaturas recibidas por los Premios Dependencia y Sociedad

5.989

reclamaciones atendidas en 2018, lo que supone **14,5** reclamaciones por cada **10.000** pólizas

10

Plan Estratégico

Ponemos en marcha la hoja de ruta 2018-2022



El uso de Scrum es frecuente en Caser. En la foto, algunos de los líderes de proyectos transversales en los que se ha utilizado esta metodología.



EN 2018 ECHÓ A ANDAR EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE CASER, APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN DICIEMBRE DE 2017 UNA VEZ CUMPLIDOS LOS OBJETIVOS DEL ANTERIOR PLAN.

La nueva hoja de ruta define tres objetivos estratégicos: el crecimiento por encima del sector, una rentabilidad y dividendos atractivos para los accionistas y la búsqueda de oportunidades de crecimiento inorgánico. Para su consecución, el plan se sustenta en tres pilares, que no son otros que la transformación digital y del modelo operativo, el cliente en el centro de la Organización y la excelencia en la distribución.

El nuevo plan se sustenta en tres pilares: la transformación digital, el cliente como centro de la Organización y la excelencia en la distribución

En el marco de este nuevo plan, Caser prevé desarrollar diez programas estratégicos que conduzcan a la Compañía hacia un modelo de diversificación con el cliente en el centro de la estrategia y la transformación digital como principal palanca de cambio.

1. Experiencia de cliente

Situar al cliente en el centro de la Compañía es una de las máximas de la nueva hoja de ruta.

Para ello, Caser avanza en la digitalización y rediseño del *customer journey*, con el fin de fomentar la interacción con el asegurado de un modo cada vez más omnicanal; además, profundiza en el entendimiento del cliente para apoyar la generación de negocio a través de distintas capacidades, y promueve la cultura del cliente integrando esta estratégica visión también en la mediación.

2. Ecosistemas, servicios y soluciones

Caser trabaja desde la anticipación en la creación de una amplia oferta de soluciones integrales que se ajusten a las necesidades del cliente en cada momento. Asimismo, apuesta firmemente por la innovación, mediante el desarrollo de productos basados en nuevos hábitos de consumo, como ciberriesgos, y el diseño de modelos de *pricing*. Todo, sirviéndose de sinergias de la Compañía y respondiendo a la necesidad del cliente de manera integral.

3. Omnicanalidad

La irrupción de la tecnología propicia que la experiencia del cliente sea homogénea y coordinada en diferentes negocios. Caser pondrá al servicio del cliente una estrategia comercial omnicanal, en la que el entorno *online* es palanca de cambio fundamental.

4. Distribución

El nuevo plan tiene como fin consolidar el crecimiento y la excelencia de los negocios

tradicionales, y aumentar las capacidades en los más recientes. En lo que respecta al Negocio de Bancaseguros, potencia la venta a través de los canales digitales y aumenta también la fidelización del cliente. Caser estima expandir su negocio en empresas, con nuevos cambios en la estructura organizativa y la segmentación de la información. Asimismo, otro de los puntos clave es la dinamización de las redes.

Por su parte, el Negocio de Agentes y Corredores se marca como principales objetivos para los próximos años la evolución del modelo de distribución, la digitalización focalizada en la Mediación y el desarrollo de productos y nuevas oportunidades de negocio. En esta línea prevé un crecimiento de primas en Empresas y Multirriesgos, el impulso del Negocio Vida y el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento inorgánico.

En lo que respecta a Grandes Cuentas, las dos metas principales que establece el Plan 2018-2022 son la captación de negocio y, en paralelo, la optimización del negocio actual. Para el primer objetivo, Caser avanza en nuevas alianzas estratégicas en sectores relevantes para la Compañía. En paralelo, la Aseguradora trabaja el afianzamiento de los acuerdos vigentes clave para la optimización del negocio. En cuanto a Vida y Pensiones, consolidará su crecimiento para los próximos tres años apoyado en el desarrollo de nuevos negocios y alianzas, la excelencia en los actuales, así como en el crecimiento inorgánico.

LA **DIGITALIZACIÓN,**
PIEDRA ANGULAR
DEL **PLAN ESTRATÉGICO**
2018-2022



5. Capacidad y talento

El talento es uno de los mayores retos que afronta Caser en los próximos años. La Compañía trabaja en un Plan de Relevamiento Generacional que le permitirá promover y atraer nuevos perfiles expertos, para lo cual ha diseñado una serie de programas de potenciación del talento interno. Así mismo, está inmersa en la adopción de la cultura digital en todos sus niveles, a través de planes de formación específicos.

6. Aceleradores de la digitalización

La digitalización es la piedra angular del Plan 2018-2022. En los próximos tres años, Caser prevé definir la agenda digital con la hoja de ruta y los hitos a alcanzar. En lo que respecta a sistemas de información, se establece una estrategia *outsourcing* y de gestión de proveedores, y se adopta la metodología ITIL, con especial atención a la ciberseguridad.

7. Eficiencia

La eficiencia en los procesos es otro de los principales objetivos del plan. Para ello, se desarrollarán diferentes proyectos dirigidos a la robotización y automatización de los procesos; a la digitalización de las operaciones, evolucionando hacia oficinas digitales y el desarrollo de herramientas digitales para los Agentes y Mediadores; excelencia en las prestaciones y la optimización del portafolio de productos. >

10 Programas estratégicos a desarrollar en 2018-2022



OFRECER SOLUCIONES INTEGRALES A NUESTROS CLIENTES, VÍA PRODUCTOS Y SERVICIOS AJUSTADOS A SUS NECESIDADES

Cientes y Negocio

Capacitadores

Negocio no asegurador

- I. Experiencia de cliente
- II. Ecosistemas, Servicios y Soluciones
- III. Omicalidad
- IV. Distribución
- V. Capacidades y Talento
- VI. Aceleradores de la Digitalización
- VII. Eficiencia
- VIII. Capacidades analíticas
- IX. Inversiones
- X. Diversificación



El principal objetivo en Diversificación es el incremento de la facturación, mediante desarrollo de negocios complementarios a los canales tradicionales

de los ingresos financieros en No Vida. Para ello, Caser prevé una diversificación de la cartera de inversiones hacia activos con mayor rentabilidad/riesgo, nuevos activos inmobiliarios en alquiler y potenciar los negocios con bajo consumo de capital, así como las sinergias con el área de Vida.

10. Diversificación

El área de Diversificación ha sido una de las de mayor crecimiento en los últimos años. Caser Residencial, Hospitales Parque, Acierta Asistencia y Caser Dental han demostrado su capacidad de gestión y una buena imagen en el sector. El principal objetivo en los próximos años es el incremento de la facturación, mediante desarrollo de negocios complementarios a los canales tradicionales.

8. Capacidades analíticas

La Compañía prevé alcanzar la excelencia en la gestión y tratamiento de datos a través del uso de técnicas avanzadas de análisis de datos para guiar las decisiones de negocio. La hoja de ruta de este proyecto pasa por un modelo de inteligencia del negocio y la integración de soluciones de *business intelligence*.

9. Inversiones

En cuanto a las inversiones, los principales objetivos del nuevo plan estratégico para 2018-2022 abundan en la optimización de los ingresos financieros, la eficiencia en consumo de capital y la necesidad de garantizar la estabilidad e incluso el incremento

INMERSOS EN LA CULTURA
DIGITAL

11 Negocios de Distribución

Fortalecimiento de redes y estructuras diversificadas centradas en el cliente

Convención
Comercial
celebrada en
las oficinas
de Caser
en Madrid.





LA APUESTA DE CASER POR UN MODELO DE DISTRIBUCIÓN ÚNICO, CENTRADO EN LA DIVERSIFICACIÓN, ES UNA DE LAS CLAVES DEL ÉXITO DE LA COMPAÑÍA, ASÍ COMO UNA GRAN CARACTERÍSTICA DIFERENCIADORA.

La estructura de los negocios de Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas, con un equipo especializado, y la orientación de cada uno de ellos hacia sus redes se ha convertido en una palanca firme para la comercialización de servicios y soluciones aseguradoras. >



Parte del equipo de la oficina de Valencia, formado por personas de distintas áreas de las direcciones de Agentes y Corredores y Seguros Generales.



IGNACIO MARTÍN
Director del Negocio de Agentes y Corredores

El año 2018 ha sido prometedor.

¿Qué esperan de 2019? Los resultados de 2018 nos han permitido superar el 18% de las primas totales del Grupo. Vamos por buen camino y nuestro objetivo este año como parte de Caser es continuar generando un crecimiento rentable a través de la eficiencia comercial y operativa con la implantación de una oficina inteligente y las mejoras en el autoservicio al mediador; continuar con el desarrollo de la iniciativa Agente Digital y Comercial Digital, incremento de la vinculación del cliente y de la efectividad de las campañas. He mencionado retos importantes que serían inalcanzables si no tuviésemos en cuenta las iniciativas en formación. El año pasado se impartieron más de 200 mil horas lectivas a más de 6.000 asistentes. En 2019, entre otras acciones, adecuaremos toda la formación de agentes al Nivel 2, desarrollaremos el plan Formación Futura 2019 para la captación de los responsables

comerciales de nueva incorporación, se mejorará el Aula Virtual, así como la capacitación comercial en la venta de los productos de Inversión basados en Seguros de Vida tanto para responsables comerciales como mediadores.

¿Qué cambios conlleva el anteproyecto de distribución de seguros y reaseguros privados?

Se trata de la trasposición de una directiva europea que tiene como fin reforzar la transparencia, incrementar la protección al cliente y fomentar la competencia equitativa para todos los operadores del sector. En 2018 hemos trabajado sin pausa para adaptarnos a esta normativa que introduce cambios importantes como la limitación del tipo de remuneración que pueden recibir los corredores de las entidades aseguradoras, así como nuevas obligaciones sobre la documentación e información de los productos.



Negocio de Agentes y Corredores

El aumento del volumen de primas en 16 millones respecto a 2017, hasta superar los 275,2 millones de euros en 2018, es solo una muestra de los grandes logros alcanzados el año pasado. En el negocio de No Vida el volumen de primas ascendió a 185,7 millones de euros y 89,5 millones de euros en el de Vida.

En este sentido, los crecimientos experimentados por el Negocio de Agentes y Corredores han sido muy superiores a los obtenidos por la media del sector.

Entre los soportes del crecimiento del Negocio de Agentes y Corredores cabe destacar el fuerte incremento de las primas de nueva producción de No Vida, cercano al 10% respecto al año anterior, por acciones desarrolladas, fundamentalmente, a través de las Redes de Agentes, Desarrollo, Expatriados y Canarias. Además, la importante consolidación de mediadores con carteras de No Vida superiores a 100.000 euros y el buen comportamiento de los ramos de

Vida y Empresas han contribuido de manera importante a alcanzar la diferencia.

En 2018 las primas intermediadas por agentes superaron el 62% del total, tal como se contempla en el plan estratégico y un punto porcentual por encima de los presupuestado para dicho ejercicio. El crecimiento en primas de las Direcciones de Agentes, Desarrollo, Expatriate y Canarias, la evolución de los nuevos nombramientos y la mejora de la >

Las estructura de los negocios de Agentes y Corredores, Bancaseguros y Grandes Cuentas es una firme palanca para la comercialización

El Negocio de Agentes y Corredores registró un crecimiento en Vida del 6,2% frente al 1,3% del sector. En No Vida, el incremento del 4,7%, aparte de superar en casi un punto al sectorial, incluye crecimientos muy relevantes en algunas de las Agrupaciones que componen este Negocio, como es el caso de Empresas y Personales, en las que se ha crecido 7% y 12% respectivamente.

INNOVACIÓN, OFICINA INTELIGENTE, AGENTE Y COMERCIAL DIGITAL

La innovación también ha venido gracias a la incorporación de herramientas digitales como el proyecto, dentro de la iniciativa de Oficina Inteligente, de automatización de tareas en oficinas basada en un módulo de Inteligencia Artificial.

De esta manera, permite centralizar y priorizar las peticiones en un buzón, la asignación automática de las tareas, la mecanización de las respuestas mediante un sistema de plantillas, análisis de contenidos y extracción de información para la automatización de las respuestas y aperturas de tareas en las aplicaciones a través de un módulo de Inteligencia Artificial, así como la obtención de estadísticas.

Asimismo, se ha continuado con el desarrollo del Agente Digital, dotando a este portal del mediador con más capacidades para la generación de negocio, con el fin de que puedan llevar a cabo sus propias campañas de venta cruzada mediante medios digitales.

En la misma línea, se ha implantado Comercial Digital, una herramienta que combina soluciones digitales y Medios Audiovisuales de Gestión y que facilita, entre otras, la gestión de la agenda, la planificación y seguimiento de visitas según el protocolo de actuación de la Red Comercial; gestión de prospectos, perfiles y alta de mediadores con firma digital, cuadros de mando y fichas para el seguimiento de la actividad del mediador.



productividad de la Red con el incremento de agentes de segmentos platino, oro y plata, han sido los motores que han impulsado el crecimiento de las primas para el Negocio.

En las pólizas de nueva producción la palanca de crecimiento ha sido el fuerte impulso de la Red Comercial que ha logrado incrementar en 21.000, 17% más respecto a 2017, este tipo de pólizas, sumando 8,5 millones de euros en volumen de primas. La mejora de la productividad de la Red así como los planes de negocio llevados a cabo con los agentes,

La Red Comercial ha impulsado el crecimiento en pólizas de nueva producción un 17% sobre 2017

los acuerdos con corredurías y el aumento de la eficiencia de las campañas han sido los catalizadores de este incremento.

En cuanto al mix de Particulares y Empresas, seguros prioritarios para el área tanto por la estabilidad que suponen para la misma como por su ayuda para la optimización del resultado, se ha alcanzado un 32,6% (+ 1% por encima del cierre de 2018) a través de las acciones comerciales centradas en acuerdos y protocolos y el éxito de las campañas desarrolladas.



Parte del equipo de Agentes y Corredores de la oficina de Madrid.

Actualmente las pólizas en cartera superan los 546.000, un 9% más respecto al año anterior, principalmente debido al incremento de la nueva producción unido a las acciones de venta cruzada que han permitido aumentar la ratio de pólizas por cliente.

546.000
PÓLIZAS EN CARTERA
EN VIGOR, UN 9%
MÁS QUE EN EL
EJERCICIO ANTERIOR



Negocio de Bancaseguros

Durante el ejercicio pasado, el negocio continuó su avance hacia la Bancaseguros 2.0 con la dinamización de las redes, la digitalización y el desarrollo del negocio de empresas. Por tanto, 2018 ha sido un año cargado de novedades y que ha arrojado resultados positivos. En cifras, se ha cerrado el ejercicio con unas primas de 603,5 millones de euros (+2,7%).

Para aumentar su valor como aliado ante los bancos, Caser ha implantado una plataforma *online* con información sobre potenciales clientes de empresas

El crecimiento en el negocio procedente de entidades vinculadas ha sido de un 6,3%, muy superior al 3,9% del mercado. El margen técnico financiero antes de impuestos ha sido de 62,6 millones de euros, lo que supone una rentabilidad del negocio sobre primas imputadas del 10,5%. Además, dentro de la estrategia definida junto con Ibercaja, se ha producido la integración en Caser de la compañía CAI SG.

La dinamización de las redes, un apartado importante del Plan Estratégico 2018-2022 en el área de Bancaseguros, ha conllevado el

avance en la evolución del modelo de negocio para fortalecer la venta de seguros en las redes bancarias con iniciativas concretas.

En 2018 se llevaron a cabo cambios en el modelo de incentivos y se implantó una Plataforma de incentivación que ayuda a los empleados de los bancos a mejorar su productividad. Además, se implementaron proyectos para mejorar la percepción sobre Caser en las redes bancarias, y se incluyó un comparador de las coberturas de los productos en el sistema de comercialización.

En pro de la digitalización, en los anteriores ejercicios se crearon capacidades para la oferta digital aseguradora en los bancos. En 2018 se continuó por esta vía con el diseño de una estrategia digital para complementar la venta en oficina y que la experiencia del cliente sea homogénea entre canales.

Entre los avances alcanzados, pueden destacarse el diseño y plan de implantación de una estrategia digital, teniendo en cuenta la función de cada canal y contemplando una experiencia de cliente óptima. Asimismo, se cerró el ciclo de ayudas a la venta digital en las oficinas de productos masivos, con la implantación de la confirmación *online* de hogar y salud. >



**JOSÉ
MANUEL
NIETO**
Director de
Negocio de
Bancaseguros

La omnicanalidad es clave en Bancaseguros. ¿Qué pasos dará el negocio en 2019? La intención es continuar con su desarrollo e incrementar la complementariedad de los diferentes canales. Desde Bancaseguros se acometerá todo el apoyo necesario a los bancos, para mejorar sus canales digitales (banca *online* y *app's*) de manera que la oferta aseguradora de Caser sea homogénea en cada entidad y se satisfaga al cliente bancoasegurador con una buena experiencia de cliente.

¿Qué papel desempeña la digitalización en la omnicanalidad? Son dos conceptos que están vinculados y que no pueden existir actualmente de forma separada. En este sentido queremos ser socios tecnológicos de las entidades para desarrollar juntos nuevos modelos de negocio en el entorno digital. Ya sea a través del móvil o de la banca *online*, queremos incorporar estos canales digitales para el inicio de la venta, pero siempre cuidando la experiencia del cliente y ofreciendo servicios de valor añadido para aumentar la vinculación con los ellos.



Bancaseguros se desarrollará sobre tres pilares básicos: digitalización y tecnología con foco en el cliente, cercanía y proximidad a las redes y un equipo de gestión con alta orientación a resultados

Para contribuir al desarrollo del negocio de empresas dentro del segmento Bancaseguros y que Caser sea considerado por los bancos un aliado de valor, se ha implantado una plataforma *online* con información sobre potenciales clientes y se ha perseverado en la implantación de las acciones planificadas en el Plan Estratégico 2018–2022. En paralelo, se han seguido desarrollando proyectos de cara

a 2019 y futuros ejercicios que consoliden el nuevo modelo bancoasegurador de Caser.

Los avances en este segmento estarán orientados hacia el refuerzo del modelo omnicanal donde el cliente o usuario pueda tener un vínculo digital sin renunciar al apoyo que prestan las redes de las oficinas bancarias.



PRÓXIMOS PASOS

En 2019 la omnicanalidad continuará como estructura clave a la vez que se acelerará el cambio para incrementar el negocio y crecer por encima de la media en el área de No Vida. En este sentido se buscará mejorar el *time to market* e implantar definitivamente la personalización en la oferta en los principales productos. Esto nos permitirá adaptarnos más fácilmente a la demanda y llevar la innovación a nuestros clientes de una forma más ágil y efectiva.

Los tres principios básicos que impulsarán el crecimiento del negocio serán la digitalización y tecnología con foco en el cliente, como columna vertebral de las acciones que se desarrollarán en los próximos años; la cercanía y proximidad a las redes, optimizando los distintos canales que ponen a disposición los bancos vinculados a Caser. Además, se contará con un equipo de gestión con alta orientación a resultados en todas las áreas que aglutinan el negocio de Bancaseguros.



Negocio de Grandes Cuentas

2018 fue un año muy satisfactorio. No sólo se logró el cumplimiento presupuestario en primas y resultados, sino que también se desarrolló una gran actividad comercial, prospectando un gran número de clientes y cerrando acuerdos de distribución con un componente innovador, tanto en el diseño de productos como en las distintas modalidades de distribución.

El área de Grandes Cuentas y Brókeres cerró el pasado ejercicio con 256 millones de euros en primas y un crecimiento del 10% respecto al año anterior. Igualmente, y por quinto año consecutivo, incrementó la cuota de negocio dentro de Caser en No Vida, hasta alcanzar una participación del 21%. En planes de pensiones, el cierre fue de 147 millones de euros de patrimonio gestionado, con crecimientos del 22% respecto a 2017.

Grandes Cuentas y Brókeres cerró el ejercicio con 256 millones de euros en primas y un crecimiento del 10% sobre 2017

También los resultados alcanzados fueron muy positivos con respecto al año anterior, representando ya el 22% del resultado de la Compañía en la distribución de seguros. La captación de negocio fue de más de 485.000 pólizas de nueva producción, constituyendo una cartera de 1.172.000 pólizas.

Innovación y cocreación

La prioridad de este área de Negocio es ayudar a las Grandes Cuentas a alcanzar sus objetivos presupuestarios, enriquecer su oferta de valor al mercado, diferenciarse de su competencia, fidelizar a sus clientes finales y generar ingresos recurrentes por medio de comisiones o facturación de servicios.

Para ello, se analizan de forma sistemática aquellas tendencias que pueden afectar más a sus industrias —IoT (internet de las cosas), movilidad, demografía, conectividad, Big Data o digitalización, entre otras—, identificando necesidades no satisfechas y cubriéndolas con soluciones aseguradoras o de servicio. Este ejercicio de innovación se realiza aplicando la metodología de desarrollo de productos *Design Thinking* o mediante la cocreación de soluciones, lo que supone una verdadera diferenciación en el sector, al no existir aproximaciones similares en el mercado de la distribución de seguros en España. >



GERMÁN BAUTISTA

Director de Clientes y Negocio Grandes Cuentas

¿Qué hito destacarías del Negocio de Grandes Cuentas en 2018?

Han sido muchos y no resulta fácil ni justo primar uno respecto al resto. Por su trascendencia y resultados, destaco el grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2015/2019 al cierre del 2018.

¿Cómo se ha desarrollado?

Con crecimientos medios superiores al 20% en los últimos cuatro años, al cierre del 2018 no solo se superó en un 36% la cifra comprometida para el ejercicio, sino que se incrementó para superar en un 27% los objetivos previstos hasta los 256 millones de euros para el 2019. Estos crecimientos son especialmente positivos por el importante peso de las primas únicas.

Adicionalmente, también es importante destacar que año tras año el Negocio de Grandes Cuentas ha ido adquiriendo mayor peso en cuanto a su representación en primas de No Vida y aumentando de forma significativa los resultados y la aportación al total de los beneficios de la actividad de seguros, que se ha incrementado significativamente en los últimos años.

¿Cómo ha resultado posible?

Identificando una metodología innovadora de la que obtenemos iniciativas por distribuidor, producto y responsable comercial. En paralelo, actuando de forma sistemática, rigurosa y confiando en el talento del equipo.



Germán Bautista e Ignacio Eyriès, de Caser, tras la firma del acuerdo con los representantes de Nationale Nederlanden.

Durante 2018 se han desarrollado, entre otras, soluciones IoT: *Coche conectado* para el Grupo Renault, *Moto conectada* para corredores especialistas, *Hogar conectado* para Mundo Telco y *Personas conectadas* para Vodafone. También soluciones de Movilidad, como *Garantía mecánica particulares* para Santander Consumer y *Renting empresas* para Mercedes

y Renault, así como aproximaciones de *renting* particulares para financieras fabricantes, soluciones de conectividad como el Producto tecnológico para Wizink, garantías primarias y extensiones de móvil para Más Móvil, Cobertura Integral Hogar para El Corte Inglés y microseguros como Asistencia viajeros de ALSA.

Igualmente se cerraron acuerdos con Assist Card para el diseño conjunto de seguros de asistencia en viaje y a medida por medios *online*, con el nuevo banco digital Pibank para la venta de seguros de Hogar y Vida; con Nationale Nederlanden para la comercialización, por sus redes de Vida, de los seguros de Comercios, Pyme y responsabilidad civil en formato digital o con Isalud para la venta digital de seguros de salud entre particulares.

Transformación digital y humana

La actividad del área de Grandes Cuentas ha sido intensa desde el punto de vista de la creación de productos, así como por la importante transformación humana y digital. En este sentido, se ha dotado de equipos informáticos y aplicaciones, así como de la formación y la metodología adecuadas para mejorar su eficiencia, con el fin de entrar de lleno en el nuevo contexto de la gestión del trabajo colaborativo y digital.

En 2018 se inició una experiencia piloto con tecnología *chatbot* aplicada a la Oficina Digital, dando soporte a la Red de Distribución. Este paso es un avance inicial que permitirá escalar sus resultados a toda la Compañía y, al mismo tiempo, analizar la integración en las nuevas tendencias de inteligencia artificial y tratamiento de voz aplicado al soporte al cliente.



12 Negocio de Vida y Pensiones

Innovación y acuerdos con los *players* más relevantes



La red de asesores financieros comenzó en 2018. En la imagen: Ana Achau, Directora de la Agencia de Valores, y Helena Calaforra, Directora de Caser Asesores Financieros.



EN VIDA Y PENSIONES, EL LANZAMIENTO DE CASER ASESORES FINANCIEROS Y LA AMPLIACIÓN DE OPCIONES DE AHORRO E INVERSIÓN VINCULADAS A LA JUBILACIÓN FUERON LAS ACTIVIDADES MÁS DESTACADAS.

En 2018 se mantuvo la estrategia de seleccionar a las entidades más relevantes del mercado de la inversión para alcanzar acuerdos innovadores en materia de producto, en línea con el programa *Ecosistemas* del Plan Estratégico 2018–2022, que plantea la renovación del catálogo de la oferta de Vida. Asimismo, la actualización de los canales digitales significó un impulso en la mejora de la relación con el cliente.

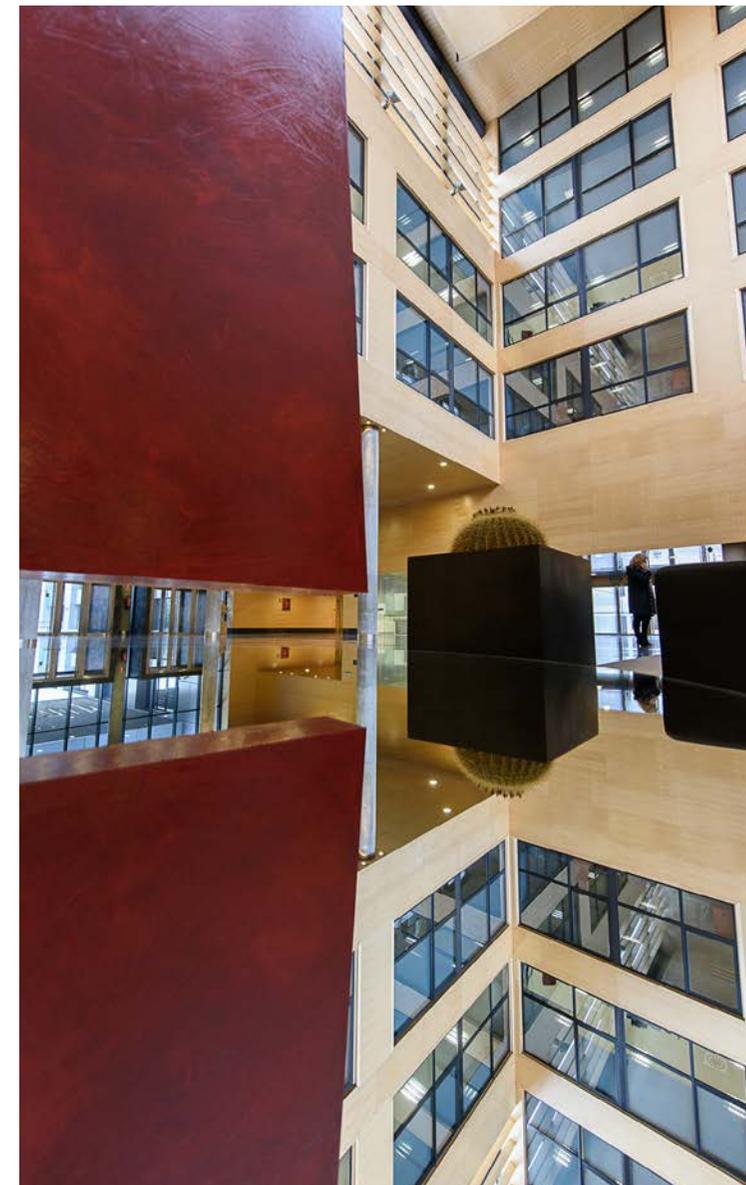
En el ámbito del ahorro para la jubilación, se continuó promoviendo los planes de pensiones individuales con filosofía de autor. Dentro de la gestión activa y con un tipo de gestión *value investing*, el plan de pensiones Caser Magallanes cerró el año con más de 60 millones de euros. En el caso de la gestión pasiva, los planes de pensiones de la gestora Indexa finalizaron 2018 con más de 18 millones de euros (incluyendo dos productos en formato EPSV para los residentes en el País Vasco), y los de Finizens con más de 2 millones de euros.

Otro plan de pensiones con gran acogida fue el comercializado por Triodos Bank, que se basa en los criterios de la inversión socialmente responsable (ISR) y que alcanzó los 16 millones de euros en activos bajo gestión a 31 de diciembre de 2018.

En lo concerniente a planes de pensiones asociados, Caser Vida y Pensiones trabajó junto con la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) para que sus asociados pudiesen contar con un plan de pensiones con condiciones muy ventajosas y que culminó el año con un patrimonio de 12 millones de euros.

En cuanto a las rentabilidades de los planes de pensiones, Caser RV Norteamérica consiguió situarse como el primer plan de pensiones en 2018 en la categoría de renta variable a un año, según Inverco, y con rentabilidades analizadas a cinco, tres y un año de 8,96%, 5,32% y -0,7%, respectivamente.

El plan de pensiones Caser Magallanes, con un tipo de gestión *value investing*, cerró el año 2018 con más de 60 millones de euros





Innovación para conservadores

En el segmento de seguros de Vida dirigido a particulares destaca el afianzamiento de los productos no garantizados con componentes de inversión en renta variable. Con el fin de reforzar la oferta de productos dirigidos al público más conservador, en 2018 se lanzó Caser Misión Ahorro Protección 85, el único *unit linked* que protege el 85% del valor neto máximo alcanzado, independientemente de los vaivenes del mercado. Este producto es un paso más en línea con la estrategia de contar y trabajar junto con los jugadores más relevantes del mercado de la inversión, tal y como se hizo en ejercicios anteriores con las alianzas en productos con firmas como Bestinver y Finizens.

Asimismo, dentro de la oferta de *unit linked*, se realizaron mejoras en los ya existentes. Un ejemplo es el producto puramente digital de gestión pasiva lanzado en 2017, que comercializa Evo Banco dentro de la alianza entre Caser y Finizens, al que se incorporó una cartera conservadora. Además, se estableció otra nueva alianza junto a Magallanes.

Estos acuerdos y mejoras contribuyeron notablemente al incremento de los productos de inversión no garantizados en un 64% respecto al año anterior.

También es importante mencionar el lanzamiento de un EPSV (Entidades de Previsión Social Voluntaria) en la Comunidad Autónoma del País Vasco de la mano de Indexa, uno de los primeros productos con un asesoramiento automatizado de inversiones (robo-advisor).

Durante 2018 otro punto relevante fue el acuerdo alcanzado con Bankia para mantener la distribución en exclusiva de productos de Vida en la red de Baleares (con crecimiento en Vida Riesgo, y compromiso de mantenimiento en Ahorro y Pensiones).

También se apostó por mejorar el posicionamiento del producto Vida en los entornos digitales de Caser y se realizaron mejoras y desarrollos en el *e-cliente*, rediseñando pantallas para que la información fuese más visual. Además, se actualizó toda la información en el *site* de Pensiones y se incluyó la nueva Plataforma Caser Jubilación Módulo PPI. >



JUAN JOSÉ
COTORRUELO

Director
de Vida
y Pensiones

¿Qué necesidades buscan cubrir con los nuevos productos incorporados al catálogo? Nuestro objetivo es poder tener una variedad de opciones que le permitan a nuestro cliente, por ejemplo, combinar su inversión tanto con productos de gestión activa como los de gestión pasiva. Es decir, no apostar únicamente por un único estilo o filosofía de inversión, pues siempre se coartaría la diversificación y restringiríamos la oferta. Lo que sí nos limita, por decirlo de alguna manera, es que solo estamos dispuestos a incorporar a nuestro catálogo aquellos productos que destacan por su calidad y que han sido desarrollados por *players* de gran prestigio en el mercado, tanto por su trayectoria como por la confianza que inspiran y la rentabilidad que han conseguido generar. A largo plazo, esa es la mejor vía de crecimiento.

En relación con la Vida de los 100 años, ¿estamos mejor preparados que hace un año?

Aunque todavía en la industria seguimos pidiendo y trabajando para que se apruebe el envío de la carta informativa sobre la pensión estimada, en el último año se ha intensificado el debate sobre la necesidad de ahorrar e invertir para fomentar la jubilación. Por tanto, estamos un poco más informados. Ahora hay que pasar a la acción. Por nuestra parte, además de continuar con nuestro compromiso por ayudar a incrementar las opciones que contribuyan a los ciudadanos próximos a la jubilación, también nos estamos enfocando en la generación *millennial*, pues son aquellos que tienen actualmente más posibilidades de preparar su retiro con tiempo, sobre todo si tenemos en cuenta que los mayores de esa generación en breve llegarán a los 40 años.



Caser Misión Ahorro Protección 85

Con la posibilidad de tan solo invertir desde 50 euros al mes y la flexibilidad de poder ser combinado con otros productos nació el *unit linked* Caser Misión Ahorro UL Protección 85. Así, el cliente ahorra e invierte bajo un modelo de gestión dinámica de carteras. Se trata de un producto destinado a inversores conservadores que buscan rentabilidades moderadas, sin incrementar el nivel de riesgo.

Caser Misión Ahorro UL Protección 85 protege al menos el 85% del valor aportado. Es decir, cuando el valor de la inversión sube, se fija un nuevo y mayor valor protegido del 85% y si, por lo contrario, cae, queda siempre protegido al menos el 85% de la aportación inicial. En el caso de que se alcance el valor protegido, se proponen nuevas opciones de inversión para asegurar su rentabilidad.

Este *unit linked* se orienta a inversores conservadores que buscan rentabilidades moderadas sin incremento del riesgo

El producto está invertido en un fondo gestionado por Citi (Citigroup First Investment Management) y asesorado por BlackRock, gestora internacional con más de 6,3 billones de dólares en activos bajo gestión (junio 2018).



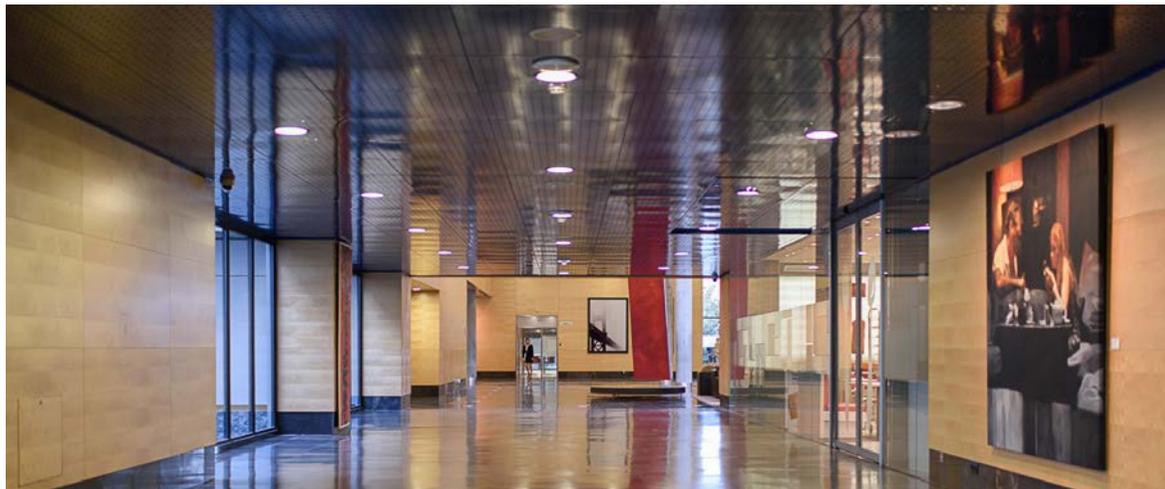
**MIGUEL
ALDALUR**

Director
Comercial de
Particular
Vida y Pensiones

¿Qué retos plantea 2019?

Tenemos diversos perfiles de clientes con necesidades diferentes y un entorno de mercado en el que la volatilidad y los bajos tipos de interés están presionando al inversor conservador. Paralelamente, hay una generación interesada en ahorrar de cara al futuro, pero que necesita hacerlo de una forma práctica, clara y dinámica. Nuestro reto es encontrar y trabajar junto a los jugadores más relevantes del mercado

de la inversión, como ha sido el caso de las colaboraciones con Magallanes, Blackrock, Bestinver y Finizens, para poder dar respuesta a esas necesidades de nuestros clientes, pero con una oferta ágil y lo más actual posible.



CASER ASESORES FINANCIEROS

En abril de 2018 se presentó oficialmente Caser Asesores Financieros, propuesta integral en una red que ofrece tanto productos financieros como de pensiones y aseguradores. En el primer apartado dispone de arquitectura abierta en fondos de inversión y acceso a los mercados de renta variable (acciones y ETF) y de renta fija. Además, propone a los clientes los servicios de comercialización y asesoramiento, así como la custodia de sus posiciones.

Teniendo como principales valores la transparencia, la flexibilidad, la solvencia y la experiencia, se ha construido una red de asesores con una dilatada trayectoria en el mundo financiero, capaces de contribuir con un modelo de asesoramiento, asentado sobre la relación de confianza.

Además, como parte de Caser, la innovación y la digitalización forman parte de su ADN y por ello ha puesto a disposición de los asesores herramientas y la última tecnología necesaria para implementar, de forma rápida y eficaz, cualquier decisión relacionada con las carteras de inversión de los clientes.



HELENA CALAFORRA

Directora de
Caser Asesores
Financieros

¿Cuál es su balance de los primeros meses de la red?

Sin duda es muy positivo. El mercado escucha nuestra oferta y la acoge con interés. Nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de crecer adecuadamente. El crecimiento en activos bajo asesoramiento es importante, pero solo si se hace sumando a profesionales comprometidos con la filosofía y los valores de Caser Asesores Financieros.

Tras el exitoso lanzamiento, ¿qué objetivos se marcan para 2019?

Queremos convertirnos en una referencia en el mundo del asesoramiento financiero y extender la red de asesores financieros por el territorio nacional. Por tanto, nuestra actividad se centrará muy especialmente en la captación de más asesores y, como consecuencia, en el incremento del volumen de activos bajo asesoramiento.

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

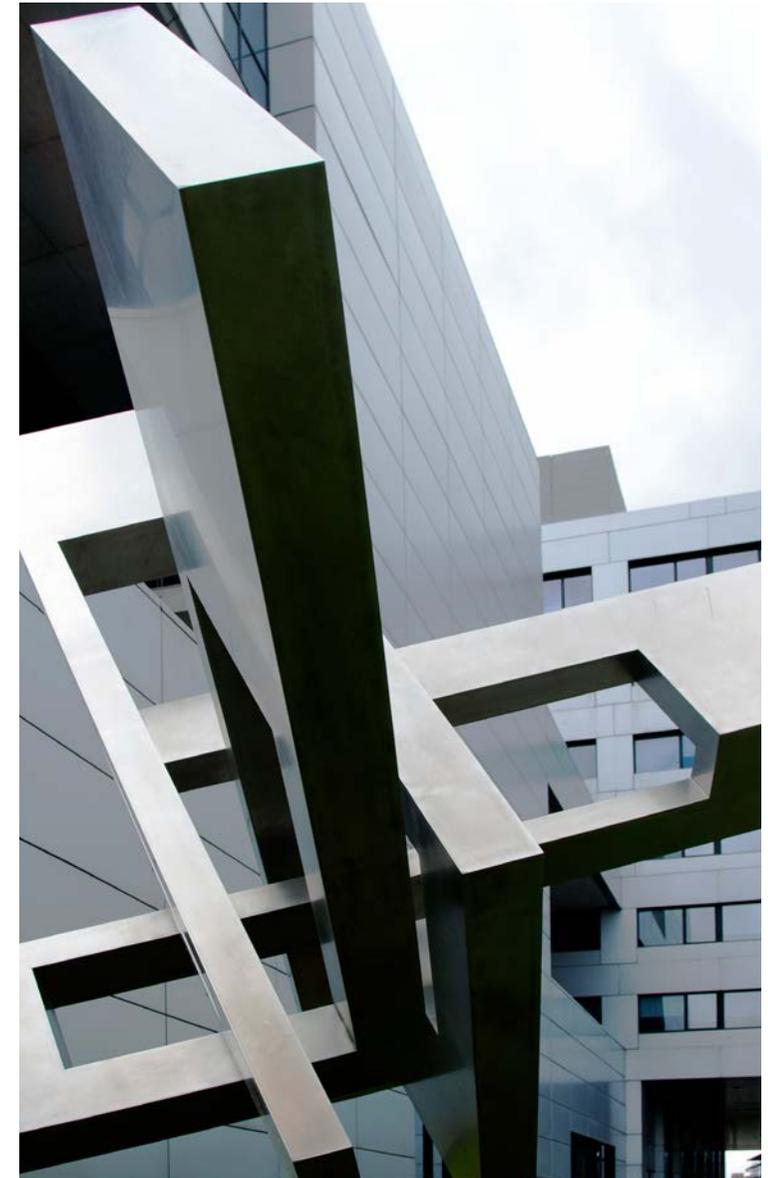
1.018
MILLONES DE EUROS EN
PRIMAS DEVENGADAS
EN EL RAMO DE NO VIDA
DURANTE 2018

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.

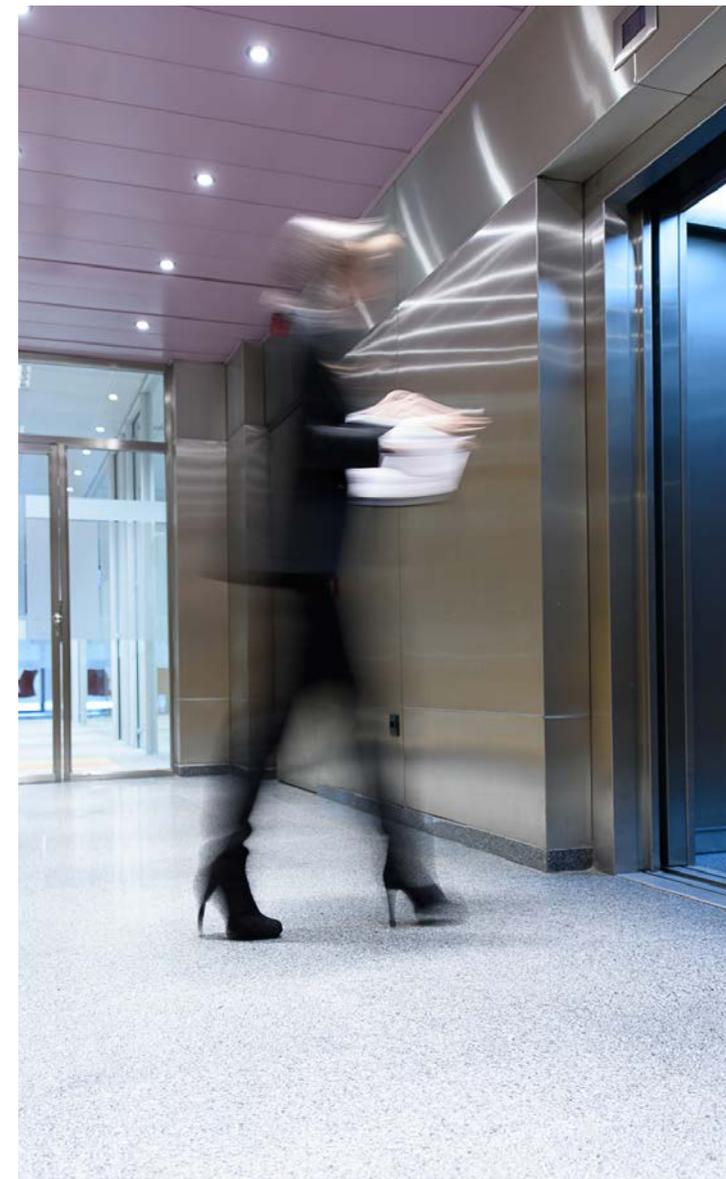
Con el objetivo de crecer en el segmento, se creó la Dirección Médica de Grandes Colectivos mediante la adaptación de la oferta gracias a la personalización de los servicios asistenciales, tanto en coberturas como en cuadros médicos, y estableciendo procedimientos para su gestión y control.

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

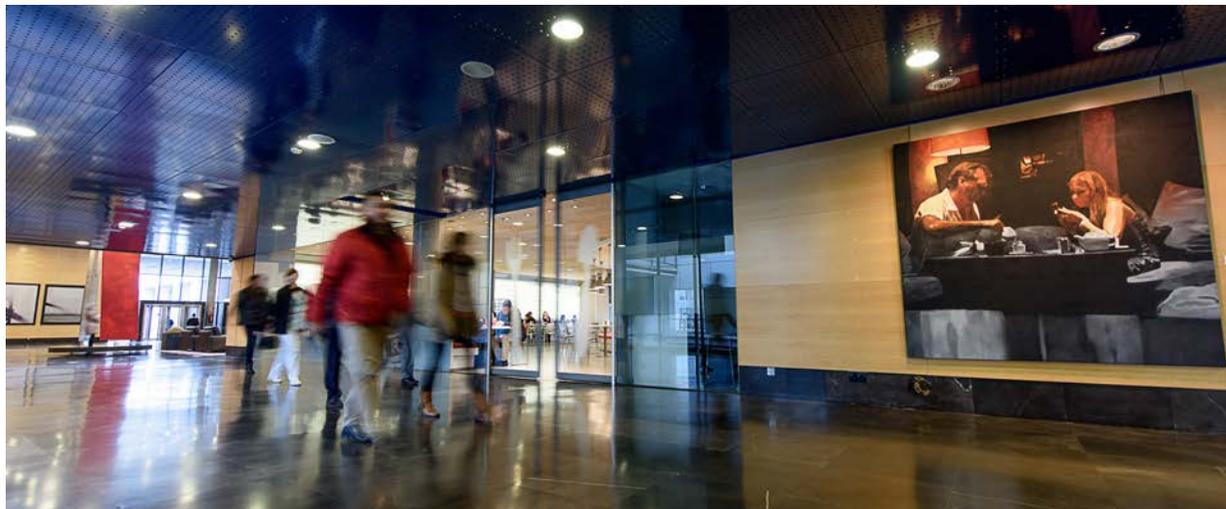
24 prestaciones. El siniestro más relevante se produjo en una vivienda que en esos momentos estaba en construcción.

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.

14 Marketing y Clientes

Servicio, innovación y excelencia para la fidelización



Foto de grupo de los participantes en el proyecto VERNE.



EN 2018 CASER HA CONTINUADO CON SU PREMISA DE PONER AL CLIENTE EN EL CENTRO DE SU ESTRATEGIA Y TRATAR DE DARLE UN SERVICIO EXCELENTE Y DIFERENCIADOR PARA FIDELIZAR Y AFIANZAR LA RELACIÓN AL MÁXIMO NIVEL.

Durante el pasado ejercicio se presentaron diversos productos que destacaron como hitos relevantes en materia de seguros y se pusieron en marcha procesos digitales más fáciles y rápidos.



Lanzamientos innovadores

Caser presentó tres productos disruptivos que, junto con el resto del portafolio de productos innovadores lanzados desde 2016, contribuyeron a superar una cifra de negocio de más de 15 millones de euros.

En el primer trimestre del año se presentó Caser ReMoto, el primer y único seguro de moto que contribuye a salvar vidas, pues cuenta con un dispositivo de geolocalización con llamada inteligente en caso de accidente. El mercado confirmó la necesidad de la incorporación de este tipo de soluciones y el número de ventas de seguros de motos se incrementó notablemente.

Otro de los productos innovadores que salió al mercado fue Caser Sport Nonstop, único seguro para deportistas que ayuda a prevenir lesiones y acelera la recuperación en caso de que se produzcan. Se trata de un producto completo que ofrece servicios como fisioterapia, podología, test de la pisada, pruebas de esfuerzo, analítica deportiva, entre otros, e incluye el primer cuadro médico especializado en medicina deportiva en España.

Por su parte, en seguros de hogar la novedad es Caser Hogar Amayores: un seguro que además de proteger el hogar, cuida de los padres del asegurado en su propio domicilio, enviando en caso necesario un profesional titulado en menos de 24 horas. >



PAULA CORRAL
Directora de Omnicanalidad

¿Cuál es el proyecto más relevante que habéis abordado este año?

Sin duda alguna el de la Omnicanalidad Comercial. Se trata de un proyecto transformacional e innovador, a través del que estamos haciendo evolucionar nuestra estrategia de distribución, empleando como palanca el canal *online*.

¿De dónde surge la necesidad?

Nos movemos en un entorno muy cambiante, disruptivo y cada vez más digital, en el que las expectativas del cliente han cambiado y son cada vez más exigentes. Por ello, en Caser, queremos ofrecer al cliente la posibilidad de encontrar una experiencia homogénea y fluida en los distintos canales a lo largo del *customer journey* de contratación.

¿Cómo de importante es la Omnicanalidad para Caser?

Es una prioridad, dada la velocidad a la que se produce la disrupción y el ritmo al que evoluciona la experiencia de usuario en general, en distintas industrias. Con este proyecto estamos preparándonos para competir, en la nueva realidad de mercado. Más de cincuenta profesionales de la Compañía están participando en este proyecto.



Analítica y Big Data

En 2018, se creó una nueva área dentro de la Dirección, que aprovecha la potencia de la analítica para la optimización de procesos internos, la generación de negocio y la toma de decisiones.

El área de Analítica y *Big Data* describe, predice y prescribe modelos de comportamiento basados en toda la información que se recoge a través de multitud de fuentes, y de este modo es capaz de ofrecer nuevo conocimiento para mejorar el negocio al resto de las áreas.

A lo largo del año se finalizó el desarrollo de un nuevo *data mart*, con controles que permiten ofrecer una información más íntegra y con un mayor volumen de datos del cliente. Se creó un nuevo segmento de empresas para ayudar al negocio a gestionar mejor este tipo de clientes.

Asimismo, se definieron las reglas comerciales que permitirán que los clientes oro puedan beneficiarse de un programa especial de relación y fidelización, como ya sucedía con el programa dirigido a los clientes platino, implantado en 2016.

A lo largo de 2018 se desarrolló un nuevo *data mart* con controles que ofrecen más y mejor información sobre el cliente



Por último, en colaboración con el área de Operativa de Clientes, se creó un modelo predictivo para el tráfico de llamadas, lo que permite adecuar los recursos para mejorar la eficiencia y disponer del número de gestores más idóneo en cada momento, ajustando, a partir de esta información, los costes de una manera notable.

Relación con los clientes

Se ha implantado un nuevo sistema de reconocimiento de voz inteligente que permite al cliente indicar de forma natural el motivo de su llamada, lo que reduce notablemente el

tiempo de espera a la vez que se mejora su experiencia en el contacto telefónico con Caser. Con ello se ha incrementado la productividad del CRC, al evitar las transferencias erróneas. Este logro en 2018 ha venido acompañado además de la optimización de las plataformas telefónicas y un mantenimiento de los niveles de calidad y atención.

Por otro lado, los avances en la digitalización han contribuido al incremento del uso de los canales de contacto digital como el e-mail (+28%), chat (+120%) y WhatsApp (+90%).

Un equipo integrado por profesionales de Sistemas de Información, Salud y Multicanalidad, trabajó en el desarrollo de la aplicación MiDoctor Caser.



Transformación digital

A principios de 2018 nació VERNE, el proyecto transversal para la transformación digital de Caser con visión cliente. El plan se divide en siete grandes proyectos con 53 hitos que ponen el foco en la innovación y en la eficiencia, desde la creación de nuevas comunicaciones digitales, pasando por proyectos innovadores como el *chatbot* o la iniciativa de robotización de procesos.

VERNE, lanzado en 2018, es el proyecto transversal para la transformación digital centrada en el cliente de Caser

En VERNE están trabajando actualmente más de 100 personas de diferentes áreas —como Negocio, Sistemas o Prestaciones—, y juntas han conseguido implantar en 2018 importantes mejoras. Se ha creado un nuevo proceso de alta en el área de Cliente, más sencillo, en menos pasos y adaptado totalmente al móvil. Se ha renovado el proceso de firma y envío digital de las pólizas de auto y hogar, así como el método para el cobro *online* de recibos devueltos.

Entre los resultados logrados por el proyecto transversal VERNE para la transformación digital destacan el incremento de un 29,9% del número de clientes digitales y el aumento del 7,4% en la disponibilidad

de clientes con teléfono móvil y de un 13,2% en el caso de e-mail.

Marketing de campañas

Las capacidades comerciales para dar apoyo a los negocios permitieron alcanzar un magnífico resultado en 2018. Ha sido un año no exento de dificultades, pero exitoso en las diferentes acciones que se desarrollaron, tanto en captación como en venta cruzada.

Un año más, Caser Marketing Directo cumplió el objetivo de primas presupuestado. De esta forma alcanzó 20,7 millones de euros (un 21% más) lo que supone en ventas 87.665 pólizas. Se ha conseguido un éxito del 6,2% en ratio de respuesta, un 39% en acciones de retención y una efectividad del 75% en gestión de devueltos.

Cabe mencionar especialmente el crecimiento en nuevas pólizas que ha supuesto un esfuerzo adicional en la consolidación de equipos comerciales sin poner en riesgo la rentabilidad del modelo de distribución. Un crecimiento del 67%, muy concentrado en Grandes Cuentas con un 81% y Bancaseguros con un 19%. Diversificar en productos ha supuesto una distribución del 50% en nueva producción de accidentes, 22% en decesos, y 28% en Robo, ya con dos productos muy representativos: Protección Integral de Tarjetas y Plan Tecnología Segura.



Área de Campañas

Se consolida en el año 2018 colaborando con los negocios en el diseño, coordinación, implantación y ejecución de acciones comerciales de captación y fundamentalmente venta cruzada. El principal reto alcanzado ha sido el lanzamiento de una acción sistematizada de venta cruzada en negocio directo, que a través de una acción multicanal y multipaso, utiliza la propensión del cliente como criterio fundamental en la oferta comercial a realizar.

La innovación sigue estando presente en todos los proyectos del área, por lo que se ve oportuno seguir apostando por iniciativas de recomendación o el apoyo de lanzamiento de productos innovadores dentro de la Compañía. >



67%

CRECIMIENTO EN NUEVAS PÓLIZAS

Por su parte, Gestión Proactiva, *contact center* para la generación de negocio, asumió un papel destacado, no solo como canal de venta de las campañas que usan *telemarketing* como medio, sino como soporte *offline* en el canal digital que ofrece a través de teléfono, *click to call* y *chat*, entre otros.

Su especialización, no solo en productos de seguros, sino en procesos y técnicas comerciales, le ha permitido cerrar operaciones por valor de 8,9 millones de euros bajo unos controles de calidad muy exigentes, alcanzando un cumplimiento presupuestario de 114%.

Omnicanalidad

El comportamiento del cliente es cada vez más digital, por lo que el peso que ha adquirido Internet en el proceso de compra sigue en aumento. Actualmente el 57% de los usuarios accede a la web corporativa a través de dispositivos móviles. Por ello, la visibilidad de los productos de Caser en internet es clave. >



A lo largo de 2018 se realizó un trabajo continuo de posicionamiento en buscadores. Igualmente, se incluyeron en la web de Caser nuevos productos tanto de Vida (fundamentalmente universo financiero y pensiones) como de No Vida (entre los que destacan los productos con enfoque innovador: ReMoto, Caser Sport NonStop y Hogar Amayores).

El número de visitas que recibe la web de Caser se incrementó en un 16% respecto al año anterior. Del mismo modo, la mejora del proceso de contratación en la web ha sido muy relevante. Con todo ello, se persigue acercarse cada vez más a cubrir las necesidades del cliente y, sobre todo, poderlo hacer desde el móvil. Estos avances han motivado el reconocimiento de Caser por parte de Innovación Aseguradora que ha otorgado a la Aseguradora la máxima puntuación en la temática de venta *online*.

De los casi 3,6 millones de euros captados *online*, el 75% se concentró en los ramos de Salud (35%), Autos (27%) y Hogar (13%), teniendo cada vez más relevancia la venta *online* de productos de otros ramos.



Además, en un contexto en el que el efecto ROPO —*research online, purchase offline*— va ganando relevancia y en algunos ramos casi el 47% de los clientes contratan la póliza en un canal distinto a aquel en el que comienzan, Caser continúa dando pasos firmes en el camino hacia la omnicanalidad comercial.

En línea con el Plan Estratégico 2018-2022 y considerando las particularidades del modelo de distribución de Caser se ha colocado el foco principalmente en impulsar la transformación omnicanal con el fin de que en los próximos ejercicios los clientes vivan una experiencia mucho más fluida en el *customer journey* de contratación.

RECONOCIMIENTO EFMA A CASER REMOTO

En 2018 EFMA, la Asociación Mundial de Banca Minorista, seleccionó a Caser ReMoto entre los seis productos aseguradores más innovadores del mundo. La asociación analizó un total de 320 proyectos innovadores provenientes de 45 países y tras un exhaustivo proceso incluyó a Caser ReMoto como uno de los productos más destacados. Este lanzamiento, fruto del proceso de co-creación, representó un doble éxito el año pasado. Por un lado, contribuyó al notable incremento de las ventas de seguros de moto respecto al año anterior y, además le permitió a Caser posicionarse como una de las compañías aseguradoras más innovadoras. Igualmente INESE otorgó el Premio Azul al seguro más innovador del año a Caser por esta solución.

El número de visitas recibidas en la web de Caser se incrementó en un 16%

15 Finanzas y Tecnología

Reconocida capacidad de innovación



Equipo multidisciplinar que ha trabajado en el desarrollo de One Click, un canal de comercialización más ágil y sencillo.



CASER HA SEGUIDO MANTENIÉNDOSE EN 2018 COMO GRUPO ASEGURADOR RENTABLE, INNOVADOR, COMPETITIVO Y EFICIENTE.

Este ejercicio destaca por ser el primero del nuevo Plan Estratégico 2018-2022, aprobado por el Consejo de Administración en el mes de diciembre de 2017, y cuyos indicadores más relevantes ya se están cumpliendo.

Un hecho relevante del ejercicio 2018 ha sido la renegociación del acuerdo con BMN (actualmente Bankia) que se ha cerrado con la cancelación del acuerdo de distribución en No Vida y del mantenimiento del acuerdo en Vida para la zona geográfica de Baleares. Es un hito relevante, ya que ha permitido mantener la cartera de No Vida con unas importantes plusvalías y seguir captando negocio de Vida en Baleares a través de la Compañía SaNostra, de la que Caser posee más del 81%.

La facturación en primas, que alcanzó los 64.282 millones de euros, acumuló un crecimiento del 1,3% respecto al ejercicio 2017

Adicionalmente, el Grupo ha cumplido los objetivos del primer año del nuevo Plan Estratégico, maximizando los crecimientos de su potente red de distribución bancaria a través de los acuerdos de exclusividad suscritos, y reforzando la red de mediación de

Agentes y Corredores. También se siguen llevando a cabo medidas encaminadas a reducir las tasas de anulación e incrementar las de venta cruzada mediante diferentes acciones de fidelización.

Empieza a ser reconocida en el sector nuestra capacidad para la creación, desarrollo y lanzamiento de productos de seguros innovadores y adaptados a las necesidades de los clientes. En paralelo se siguen potenciando, si cabe aún más, las actividades de diversificación, incrementando de forma significativa la facturación en Acierta Asistencia, Hospitales y Tercera Edad, así como la selectiva apertura de nuevas clínicas dentales y la consolidación de la actividad de asistencia en carretera.

Se sigue reduciendo el *time to market* de los productos, hecho muy necesario en un mercado determinado por el cambio en los hábitos de los clientes y en la inmediatez.

En cuanto a desarrollo tecnológico aplicado a los productos de seguros, Caser sigue avanzando en la tarificación (*pricing*) inteligente en el ramo de Autos lo que permite una mayor segmentación y personalización del precio de dicho seguro.

La necesaria digitalización de la Compañía requiere, y en ello está trabajando, definir e implantar nuevas tecnologías innovadoras entre los sistemas de información que posibiliten >



LAS CIFRAS DEL SECTOR

El año 2018 ha sido positivo para el conjunto del sector asegurador español. La facturación en primas, que alcanzó los 64.282 millones de euros, acumuló un crecimiento del 1,3% respecto al ejercicio 2017, potenciado por el incremento del 3,9% en los ingresos por primas del negocio de No Vida, mientras que las primas del negocio de Vida cayeron un 1,7%. El Ahorro Gestionado en productos de seguro, medido a través de las provisiones técnicas, alcanzó los 188.089 millones de euros en el año 2018, lo que supuso un incremento del 2,4%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones han disminuido en este ejercicio 2018 el 3,7% hasta los 107.032 millones de euros, con una reducción del volumen gestionado en todos los Planes.



la orientación a servicios y procesos multicanal. Adicionalmente, Caser considera estratégico el posicionamiento en internet, así como desarrollarlo como un canal de venta activa.

En la necesidad de buscar la excelencia y la mejora de la experiencia de cliente, Caser ha comenzado a implantar en determinados proyectos transversales del Plan Estratégico nuevas metodologías más ágiles y colaborativas. Por ejemplo, la metodología *Scrum* permite involucrar a todas las áreas intervinientes en el proyecto desde el inicio del mismo, agilizando los plazos de ejecución al eliminar tiempos muertos, tareas sin valor añadido y teniendo en cuenta la aportación de todas las personas implicadas en la definición inicial, desarrollo e implantación.

El volumen de negocio se ha reducido un 5,4%, principalmente por la caída del 20,3% en el negocio de Vida, afectado por pólizas singulares emitidas en 2017. Mejor comportamiento han tenido los ramos de No Vida, con crecimientos cercanos al sector (3,7%) aún a pesar del saneamiento de determinadas pólizas de Autos llevado a cabo.

El ratio combinado neto de No Vida se ha mantenido en línea con 2017, con ratios muy bajos en torno al 91,5% a pesar de ser 2018 un año especialmente negativo desde el punto de vista del clima, lo que ha impactado de forma relevante en ramos tales como Multirriesgos y Agrarios. Y la eficiencia mejora ligeramente al crecer los gastos por debajo del crecimiento de primas de riesgo. La facturación de Diversificación crece al 19%, incrementando su peso en la aportación de resultados al Grupo.

El Grupo ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 112,8 millones de euros, un 29% más que en 2017

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 empresas 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 112,8 millones de euros, un 29,2% más que en 2017.

El objetivo para 2019 es crecer un 3,1% en primas, con incrementos del 2,3% y el 3,5% en Vida y No Vida, respectivamente.

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, basadas en la tecnología y la inmediatez, marcarán la estrategia de las compañías de cualquier sector, afectando al asegurador en aspectos tales como la digitalización, el *pricing* inteligente, la omnicanalidad, la innovación tecnológica y el *big data*.



Control de Gestión

En 2018 se inició un proyecto de análisis y reducción de gastos con un claro enfoque en la digitalización como medio para mejorar la eficiencia y calidad.

Coordinado por Control de Gestión e involucrando a todas las áreas aseguradoras del Grupo, a excepción de Recursos Humanos y Amortizaciones, se ha llevado a cabo durante cuatro meses un exhaustivo análisis de los gastos, importes, proveedores, idoneidad y, de forma relevante, la agilización de los procesos con un claro enfoque a la digitalización.

Finalmente, los resultados más relevantes del proyecto han sido la participación de 102 responsables de áreas que analizaron 480 conceptos de gastos y que identificaron 111 iniciativas, con un ahorro estimado del 7,9% del importe de los gastos analizados que se implantarán en los próximos meses.

Administración

A lo largo del ejercicio 2018 se han venido desarrollando diversas acciones para consolidar los planes de acción en marcha, con objetivos enfocados a obtener la máxima eficacia en nuestros procesos administrativos y de gestión, entre los que se puede mencionar:

- Tras la integración operativa llevada a cabo, se realizó la fusión administrativa de la compañía CAI Seguros Generales en Caser.
- En el Área de Administración de Cuentas se ha continuado con la digitalización de comunicaciones con los clientes con la vista puesta en la supresión del papel: SMS para recibos devueltos con vínculo a la web de clientes para pagar por tarjeta o domiciliación bancaria; implantación del TPV virtual seguro para cobros presenciales; supresión de la carta del segundo aviso por devolución de recibos, y carta de recibos impagados en primer aviso, entre otros.
- En el Área Fiscal se ha seguido con el plan de reindustrialización de diversos procesos fiscales, así como la incorporación de modelos anuales de obligado cumplimiento a la nueva normativa de declaraciones TGVI (transmisión de grandes volúmenes de información) *online* en sustitución de la actual TGVI, permitiendo además la validación de la misma de forma simultánea.

Esta nueva operativa podrá generar para una misma declaración registros aceptados y registros rechazados, lo que supone cumplir en plazo presentando los aceptados en la primera declaración y, posteriormente, presentar otras complementarias con los rechazados. >



ANTONIO GARCÍA
Director
Financiero y
de Tecnología

¿Cómo han progresado en el Plan Estratégico 2018-2022 durante este primer ejercicio? Se han alcanzado los indicadores más relevantes, como es el caso de los relacionados con los pilares fundamentales que trabaja el plan. Entre otros, por ejemplo, se ha avanzado significativamente en la personalización de la oferta y del precio teniendo en cuenta los nuevos comportamientos de nuestros clientes, con el fin de maximizar su experiencia y atendiendo a sus necesidades en cada momento puntual de su ciclo de vida.

El apoyo y el acompañamiento de la tecnología es importante para la consecución de los objetivos marcados por la Compañía...

Sin duda, la transformación digital es, además de un objetivo en sí mismo, fundamental para alcanzar otros retos planteados. En nuestro caso, en 2018

hemos avanzado en el modelo operativo, agilizando significativamente la gestión y la contratación, trabajando la inmediatez y por supuesto, buscando una sustancial mejora de la eficiencia.

¿Los negocios de Diversificación son relevantes para el desempeño global del Grupo? Así es y ganan relevancia año tras año. Durante este ejercicio se ha incrementado significativamente la facturación en Acierta Asistencia, Hospitales y Tercera Edad, así como la selectiva apertura de clínicas dentales y la consolidación de la asistencia en carretera.



En cuanto a los indicadores de la gestión del pendiente, los datos siguen siendo muy favorables, cerrando el ejercicio 2018 con un ratio de pendiente sobre primas del 5%. El período medio de cobro se ha mantenido por debajo de los 20 días a lo largo del año.

Reaseguro

Con el objetivo de dotar a la Compañía de la capacidad y solvencia necesarias para desarrollar adecuadamente su actividad aseguradora, se busca la estructura de reaseguro que mejor se adapte al apetito de riesgo de la Entidad y que aporte a la vez la máxima eficiencia.

Del mismo modo, se ha mantenido un diversificado panel de reaseguradores con la suficiente fortaleza financiera para minimizar el riesgo de contraparte, pero teniendo en cuenta siempre el apoyo técnico que ofrece en la suscripción.

Aprovechando la colaboración con los reaseguradores, se buscan en conjunto soluciones innovadoras para incrementar la gama y calidad de los productos que se ofrecen a los clientes.

A lo largo del 2019 se llevará a cabo un proyecto que permita una mayor agilidad en el análisis de la información de reaseguro, de forma que se pueda realizar una mejor gestión de la mitigación del riesgo, además de mejorar la calidad del dato.

Organización y Oficina de Proyectos

Se ha mantenido un enfoque claro a resultados de acuerdo a los pilares del Plan Estratégico vigente.

En cuanto a la mejora de procesos, se acometieron relevantes iniciativas, destacando un proyecto *Lean* para la reducción del pendiente de cobro en Grandes Corredores que ha conseguido, entre otras mejoras, la reducción del cobro pendiente en un 71%, y el primer proyecto *Lean* en el ámbito no asegurador para la reducción del tiempo de traslado de los residentes en la Residencia de Arturo Soria (Madrid) con la detección de 21 acciones de mejora.

Se pusieron en marcha distintas iniciativas que han tenido significativo impacto en la mejora de procesos

En ambos proyectos predomina el enfoque práctico y de corto alcance en el tiempo, consiguiendo la detección y puesta en marcha de las iniciativas de mejora en menos de tres meses desde el comienzo de los proyectos. Adicionalmente se ha continuado con otros planes de la unidad de Vida y Pensiones con mejoras en cuanto a tiempos y plazos de respuesta a clientes y colaboradores.





Igualmente, se ha avanzado en la aplicación de metodologías ágiles, incorporando nuevos proyectos de sistemas de información y, lo más relevante, aplicando dichas metodologías en proyectos de negocio como han sido Mejora de la comunicación a clientes y One-click, con un enfoque claro a resultados y consiguiendo de forma iterativa resultados desde el primer momento. Es importante señalar que se han abordado algo más de un 10% de los proyectos de Sistemas de la Información bajo estas metodologías y con el propósito de ampliar su uso, pues el tiempo de entrega y los resultados se han mejorado.

La consolidación del proceso de supervisión de compras ha permitido la homologación de más de 200 proveedores, consiguiendo que el mencionado proceso cumpla con los aspectos normativos referentes a transparencia, control y cumplimiento del control de gasto.

Destacable es la iniciativa clara de la reducción de papel y transformación digital a través de la eliminación de casi 400.000 envíos en papel de comunicaciones de salud y la firma *online* de la documentación contractual de autos y multirriesgos.

También dentro del pilar del Transformación Digital y con el objetivo de que el servicio a nuestros clientes sea fácil, rápido y móvil, se ha potenciado nuestra aplicación para móviles y el autoservicio del cliente con importantes



Equipo de Planificación y Control de Gestión.

mejoras entre las que destacan: el acceso a la documentación, la presentación gráfica de rentabilidades en la cartera de productos de ahorro y pensiones, la gestión de siniestros, autorizaciones de salud y la velocidad de presentación.

Adicionalmente, se ha trabajado en la revisión y actualización del plan de continuidad de negocio habiendo realizado un proceso de transformación muy importante, al eliminar los traslados a otras ubicaciones aprovechando las nuevas tecnologías, además de la simplificación de la identificación de actividades críticas y el establecimiento de un plan de comunicación en cascada.

Inversiones

Si 2017 fue un año dominado por la continuidad de la tutela de los bancos centrales sin grandes interrupciones por el camino, lo que provocó subidas casi unánimes del conjunto de las distintas clases de activos, 2018 ha sido todo lo contrario: un año muy complejo para los mercados financieros en general.

El miedo a la desaceleración de la economía mundial unido a factores de inestabilidad política —como las luchas comerciales, el auge de movimientos políticos populistas y las negociaciones del Brexit—, han tenido como consecuencia que se confirmara a la baja el crecimiento mundial del año de forma moderada. >



La Reserva Federal Americana han mantenido un sesgo más restrictivo, subiendo el tipo de intervención hasta el 2,50%, mientras que el Banco Central Europeo ha comenzado a moderar su política expansiva reduciendo progresivamente el volumen de las compras de deuda pública y privada durante el año, manteniendo la facilidad marginal del depósito en el -0,40% durante todo el año.

En el mercado de renta fija, la volatilidad retornó con fuerza al mercado. Así, las rentabilidades de los bonos italianos repuntaron con fuerza hasta cifras cercanas al 4% en octubre y noviembre, provocando fuertes caídas en precios tras los resultados electorales y la coalición de partidos de extrema derecha e izquierda. El efecto contrario ocurrió en los países no periféricos, que sirvieron como refugio y vieron cómo las rentabilidades de sus bonos gubernamentales caían y, muy especialmente, el bono alemán a diez años, que terminaba el ejercicio en niveles inferiores al 0,25%.

Los bonos españoles, a pesar de haber sufrido fuertes oscilaciones durante el año, mantuvieron la prima de riesgo frente a Alemania en niveles cercanos a 110 p.b. y cerraron el año con una rentabilidad cercana al 1,41% frente 1,57% que mostraban a principios de enero.

La volatilidad se trasladó, asimismo, con mayor fuerza a los distintos mercados bursátiles, que acumularon pérdidas entre el -6% en Estados Unidos y el -18% en Alemania,

concentradas principalmente en el último trimestre del año, lo que dejó unos niveles de precio con alto potencial de revalorización tanto por rentabilidad como por dividendo, en comparación con los bonos de gobierno globales a diez años.

En cuanto a la evolución de las principales divisas, el dólar se apreció casi un 8% frente al euro en el año, aunque el movimiento tuvo lugar en los meses de abril y mayo, permaneciendo estable el resto del ejercicio.

Todos estos acontecimientos se han traducido en la compra de deuda pública, mayoritariamente española, para renovar las amortizaciones que han venido teniendo la cartera de bonos del Grupo, aprovechando las oscilaciones que se han visto durante el año en los precios.

Se ha aprovechado el repunte que ha tenido la curva americana para construir una pequeña cartera de bonos corporativos americanos, con buena calidad crediticia (media A) y rentabilidades en el entorno del 3%.

Inmuebles

El balance del 2018 ha sido positivo para el sector inmobiliario. Sustentado en el crecimiento económico y en la mejoría gradual del empleo, en un contexto de bajos tipos de interés y niveles de confianza elevados. Cabe destacar la positiva evolución del mercado residencial.>



NUEVO ACTIVO INMOBILIARIO

Se ha adquirido en 2018 un nuevo inmueble en el madrileño barrio de Salamanca, en la calle Velázquez. La Compañía aseguradora suma este edificio a otros activos representativos que posee tanto en la capital —entre los que destaca su propia sede en Las Tablas, edificios en la Plaza de la Lealtad, calle Alcalá y Julián Camarillo—, como fuera de Madrid. Entre otros, cuenta con un inmueble en la Puerta de Jerez de la capital sevillana. Esta nueva adquisición representa para Caser una oportunidad por su rentabilidad y su excelente localización.



Este dinamismo también se refleja en el mercado de oficinas, con un incremento de la inversión del 22% en Madrid y Barcelona y un repunte importante de las rentas, especialmente acusado en zona *prime*, según publica la consultora inmobiliaria Jones Lang Lasalle en su informe del último trimestre del año.

Se ha aprovechado este buen contexto del sector para optimizar la cartera de inmuebles con la venta de activos no estratégicos y la búsqueda de oportunidades de inversión.

Destaca en este sentido la adquisición de un edificio en el madrileño barrio de Salamanca, en el número 94 de la calle Velázquez, un inmueble construido en 1920 y que cuenta con 5.640 m² de superficie distribuido en semisótano, entreplanta y seis plantas. El uso actual del inmueble es mixto, con el alquiler de cuatro locales comerciales ubicados en el semisótano y la entreplanta, y de oficinas en las seis plantas del edificio.

Dirección Técnica Vida Suscripción

A lo largo de 2018 se han realizado distintas acciones orientadas, fundamentalmente, a conseguir mejoras operativas y de resultado:

- Saneamiento de los resultados de la cartera de riesgo colectivos mediante vigilancia mensual de cartera.
- Simplificación en el cálculo de los parámetros Solvencia II en cotizaciones y regularizaciones de colectivos de reducido importe.

- Diseño de las funcionalidades para la automatización del *pricing* de vida particulares y colectivos.

- Implantación de la base de datos del *pricing* con información de Solvencia II, requerido por el informe anual de la Función Actuarial.

- Simplificación de la estructura de comisiones en productos de Vida ahorro particulares.

Las mejoras en Sistemas de Información como motor estratégico

La tecnología continúa siendo un motor fundamental para el desarrollo del Plan Estratégico y la Transformación Digital de las compañías del Grupo.

El incremento del 20% de proyectos informáticos sobre el año anterior (144 proyectos) ha permitido —además de incorporar procesos digitales que favorecen la interacción con los clientes—, la realización de proyectos relacionados con el cumplimiento de la legislación y nuevas normativas de seguros. >



MANUEL BLANCO

Director de Sistemas de la Información

¿Qué peso tienen los Sistemas de Información en el desarrollo del Plan Estratégico en Vigor?

Si bien la tecnología siempre está muy vinculada al buen desarrollo del Grupo asegurador, gana enteros si consideramos que dicho plan está muy enfocado al cliente y a la Transformación Digital. Así, durante 2018 se incrementó en un 20% el número de proyectos informáticos sobre el año anterior.

¿Cómo evolucionarán las Tecnologías de la Información de la Compañía en 2019?

Trabajaremos para mantener y evolucionar los sistemas actuales, en los que adquiere todavía mayor importancia la incorporación

de tecnologías móviles, la robotización de algunos procesos (RPA) y nuevas tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) que ya se están probando en determinadas operativas de gestión con proveedores, lo que permite ganar en eficiencia y acelerar los procesos internos de las Compañías. Además, y en colaboración con otras entidades, se están desarrollando innovaciones para el sector asegurador, entre las que se integrarán las tecnologías actuales con información de dispositivos IoT que envían información en tiempo real mejorando la seguridad y asistencia en caso de siniestro.



La flexibilidad en los procesos de seguros y servicios, integrando de forma natural en las operativas del día a día —customer journey de clientes y mediadores—, se consigue utilizando metodologías ágiles en los procesos de desarrollo de los Sistemas de Información. Para ello, se han incorporado perfiles dedicados a implantar nuevas tecnologías y a conseguir que la experiencia de usuario mejore. Así, se trabaja cada vez más en operativas *first mobile*, que construyen procesos de uso fácil e intuitivo, la mayoría de las veces desde un teléfono móvil.

Asumido el comportamiento cada vez más digital de nuestros clientes y su interés en realizar su interlocución con la Compañía por estos medios, el proyecto VERNE que impulsa y desarrolla la Dirección de Transformación Digital con la de Sistemas de Información, ha simplificado algunos procesos habituales de relación entre el cliente y la compañía, que se pueden realizar fácilmente desde el móvil, iniciarlos desde un mensaje SMS y guiarlos por pasos muy sencillos hasta la obtención final del servicio.

Otros se han renovado y mejorado de forma significativa, como el alta de cliente al Autoservicio, la petición de duplicados de tarjetas de Salud o la información de los productos, entre otros. La firma digital mediante clave enviada al móvil o la firma biométrica sobre una pantalla táctil se utilizan ya habitualmente.

Especial dedicación ha tenido este año el desarrollo de diversos procesos sobre los productos de Vida disponibles ya en el Autoservicio del Cliente, como son la consulta de rentabilidades de seguros Unit Linked, mayor información de todos los productos, acceso directo a aportaciones extraordinarias en productos de Vida Ahorro o el envío de condicionados desde los sistemas centrales a través de medios digitales.

Para mejorar la confianza y finalización de los procesos, se puede disponer de asesoramiento con un especialista sobre los procesos a través de la funcionalidad de chat disponible *a un click* en la propia Web.

La atención telefónica de los *contact center*, canal utilizado mayoritariamente por nuestros clientes, ha incorporado tecnologías de reconocimiento de voz, que permiten derivar el cliente al operador especializado, a partir de la descripción en lenguaje natural de la necesidad por parte del cliente.

La oferta aseguradora ha tenido su reflejo en los Sistemas de Información con nuevos productos de seguros como es el de Salud Non Stop, orientado a los deportistas; el nuevo Hogar a mayores o los nuevos productos de Hoteles y Explotaciones Agropecuarias. En 2018 ha finalizado el desarrollo informático del nuevo producto de Comercios, disponible en 2019.

Son de resaltar las tecnologías de tarificación en tiempo real, incorporando *online* variables externas provenientes de fuentes públicas y privadas. Esta información, junto a la proporcionada por el propio cliente, permite ajustar la tarifa a su particularidad. Para la consecución de este modelo avanzado de tarificación, a las tecnologías habituales se han añadido las propias del *big data*, que permiten agregar y acceder a millones de datos con información económica, geográfica y social, manteniendo siempre los compromisos de seguridad y privacidad conforme a los aspectos regulatorios actuales.

El equipo de personas que da soporte a las distintas redes de los mediadores dispone de un entorno de trabajo móvil ajustado a las necesidades del empleado comercial.

Para facilitar el trabajo, además de los medios físicos, se han mejorado los sistemas internos de gestión como la Gestión de gastos y facturas que están disponibles en dispositivos móviles, incluyendo el reconocimiento óptico de las facturas mediante fotografía. Para todos los empleados del Grupo, la gestión de la nómina y recursos humanos se ha llevado a una nueva aplicación en modelo Cloud, y están accesibles también en movilidad las funciones del Autoservicio del Empleado. Las mejoras digitales aplicadas internamente contribuyen a incorporar la innovación y formación en nuevas tecnologías a las Compañías del Grupo.



Una vez más, los desarrollos de aspectos regulatorios como la nueva normativa de Consorcio, el cumplimiento de la normativa RGPD —que sustituye a la LOPD—, los nuevos requisitos de Solvencia y la preparación de la normativa IDD-IPID, han precisado especial atención para cumplir los aspectos de Compliance, que cada vez más rigen el entorno asegurador y del resto de compañías, impactando de lleno en el desarrollo de los Sistemas de Información.

Además de los aspectos regulatorios, ha merecido especial atención el incremento de los desarrollos y servicios orientados a garantizar la seguridad de nuestros clientes y sistemas. Para ello se han incorporado nuevos sistemas de ciberseguridad, monitorización y experiencia de usuario, y se ha dedicado un elevado número de horas a la formación en tecnologías de seguridad para los profesionales tecnológicos y todos los empleados.

Entre otras mejoras, se ha implantado una nueva versión de TPV que asegura la utilización de internet para los procesos de pago con tarjeta desde nuestras webs, y se han realizado con éxito las pruebas del Plan de Continuidad de Negocio, así como auditorías de seguridad basadas en la normativa ISO 27001.

SERVICIOS A PARTICIPADAS

Los Sistemas de Información y procesos de las compañías participadas por Caser han visto incrementados los medios humanos y tecnológicos con dedicación específica, permitiendo dar un impulso a nuevos desarrollos dentro de sus propios sistemas. Se ha creado una nueva web para Acierta Asistencia y se han incrementado los servicios y el autoservicio de clientes de Sa Nostra Vida. Todos los desarrollos proponen una nueva experiencia de usuario e imagen de servicios y calidad, posicionamiento SEO o integración con colaboradores, entre otros.

Las sociedades del entorno clínico sanitario también han recibido un impulso en sus procesos, obteniendo entre otros los siguientes logros en relación con las tecnologías y los sistemas:

- Incorporación de un sistema de telemedicina en los Hospitales del Grupo Parque.
- Sistema de guiado, atención y facturación, inicialmente en Parque Tenerife.
- Instalación de los servicios tecnológicos avanzados para los nuevos centros de Parque Hospitales en Tenerife Norte y Lanzarote.
- Integración en los Sistemas de Información

Residencial, de las nuevas Residencias de Badajoz, Zamora y la ampliación del centro de León. En estas residencias se han incluido pantallas táctiles en cada habitación que controlan los elementos de comunicación y seguridad permitiendo interactuar con el software asistencial del residente, aumentando la eficiencia de los gerocultores. El sistema se ampliará progresivamente al resto de centros.

Caser Servicios de Salud ha continuado con su planificada apertura de clínicas dentales, con los nuevos centros de Las Palmas, Alcobendas, Sevilla y Tenerife Sur. Además, se ha mejorado con una nueva versión el modelo centralizado de informática de gestión y asistencia que incluye las mejores tecnologías de asistencia dental y gestión de los centros.

Una dotación significativa de recursos tecnológicos y nuevos se ha dirigido a cubrir las necesidades tecnológicas de creación y desarrollo una nueva Compañía: Caser Asesores Financieros. La Agencia de Valores se ha diseñado y desarrollado utilizando las mejores y más avanzadas tecnologías configuradas en modelo Cloud híbrido y dando servicio en tiempo real a clientes, agentes financieros y empleados.



16 Control y Gestión de Riesgos

Nuestro sistema y nuestra cultura evolucionan

Equipo de Control y Gestión de Riesgos.





EN UN ENTORNO SECTORIAL EN EL QUE SOLVENCIA II YA ESTÁ INCLUIDA EN EL ADN DE LAS COMPAÑÍAS, LOS PLAZOS REGULATORIOS DE REPORTING SIGUEN AÚN EN PERIODO DE ADAPTACIÓN, SIENDO 2019 EL AÑO EN QUE LLEGARÁN A SU TOPE.

En ese contexto, sigue siendo necesario continuar dando pasos en la optimización de los procesos internos para la generación de la información regulatoria, de cara a la adaptación a los plazos, como se ha venido haciendo a lo largo de este ejercicio. Ello ha permitido cumplir satisfactoriamente, en tiempo y forma, con todos los requerimientos regulatorios como la información cuantitativa periódica (QRT), informes ISFS u ORSA, entre otros.

Adicionalmente a ello, en este periodo se ha evolucionado el sistema de gestión de riesgos del Grupo, elaborando una *Política de Tolerancia y Apetito al Riesgo* presentada



y aprobada por el Consejo de Administración, en la que se detallan con mayor capilaridad los límites de riesgo a asumir por cada tipología de riesgo, de cara a un mayor control del consumo de capital en el gestión diaria.

En el marco de Control Interno, y dentro de su labor de revisión y actualización periódica de los riesgos, controles y planes de acción, se ha dado cabida a la inclusión de nuevos procesos

y sociedades que han entrado a formar parte del Grupo, tales como Arrienda Gestión, Caser Servicios de Salud, o Medical Discount. Asimismo, desde el área de Control y Gestión de Riesgos se supervisa la actividad el Control Interno llevada a cabo en la Agencia de Valores. Dentro del objetivo de potenciación de la cultura de riesgo del Grupo, han tenido lugar en este ejercicio sesiones informativas al Consejo de Administración, por parte de la Dirección

La nueva *Política de Tolerancia y Apetito al Riesgo* profundiza en los límites de riesgo a asumir por cada tipología de riesgo

2019
es el año en el que los plazos regulatorios de reporting llegarán a su tope



de Control y Gestión de Riesgos, que se han centrado en la visión cuantitativa de balance y requerimientos de capital del Grupo, así como un monográfico sobre el impacto del ajuste por Impuestos Diferidos.

La Función de Cumplimiento, por su parte, además de sus labores de revisión y actualización anual de las políticas del Grupo, y de verificación del cumplimiento de la normativa externa e interna, ha sido la encargada de coordinar la adaptación a la nueva normativa de Protección de Datos –RGPD–, de aplicación plena desde el 25 de mayo 2018. Igualmente, ha velado por la correcta implantación del modelo de prevención de riesgos penales en los negocios no aseguradores del Grupo.

La Función Actuarial ha continuado trabajando en la revisión de las metodologías empleadas para el cálculo de provisiones técnicas, tanto las de tipo contable como las requeridas por Solvencia II, valorando la adecuación y calidad de los datos utilizados, y colaborando con las Direcciones Técnicas en la puesta en marcha de las recomendaciones de mejora propuestas. De la misma forma, orientado al control del cumplimiento de las políticas establecidas y los procedimientos empleados por las Áreas Técnicas, se han analizado los aspectos correspondientes a la Política de Suscripción (diseño de productos, criterios de selección y suscripción, análisis de la suficiencia >



ANTONIO LÓPEZ

Director de Control y Gestión de Riesgos

¿Qué novedades ha traído la aplicación del Reglamento Europeo de Protección de Datos?

Si bien la adaptación a la norma ha supuesto un importante esfuerzo, su impacto es muy positivo, entre otros por su contribución a la protección y la confidencialidad en un entorno cada vez más digital. En concreto en la práctica de la actividad aseguradora, que trata muchos datos de clientes, y ya fijándonos en nuestro Grupo, en el diversificado modelo de distribución, se traduce en transparencia y orden, puntos sin duda importantes para los consumidores.

¿Qué balance hace de Solvencia II?

Ya incorporada en el ADN de la Compañía, Solvencia II requiere un continuo ejercicio de actualización y *reporting* que optimiza los procesos internos para la generación de la información regulatoria, de cara a la adaptación a los plazos, como se ha venido haciendo a lo largo de este ejercicio. Ello permite cumplir con todos los requerimientos regulatorios en aras de la transparencia y la solvencia. El balance es positivo.



ACTUALIDAD NORMATIVA

El Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD), de aplicación plena desde el 25 de mayo de 2018, ha supuesto durante el ejercicio 2018 un importante esfuerzo de adaptación. Así, y entre otros, el Grupo Caser ha elaborado un registro de las actividades de tratamiento, ha designado un Delegado de Protección de Datos, ha realizado un análisis de riesgos de protección de datos, ha aprobado la normativa interna adecuada para cumplir con la norma y ha impartido la formación adecuada en esta materia. Con la finalidad de complementar y precisar el contenido del Reglamento, en el mes de diciembre de 2018, se publicó la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, que sustituye a la anterior LOPD y completa al RGPD. Destacan entre las novedades que trae esta ley el tratamiento de los datos de los menores de edad, que pueden consentir al alcanzar 14 años de edad; garantiza el derecho a la



intimidad de los empleados en el lugar de trabajo; legitima el tratamiento de los datos de contacto de empleados de las entidades mercantiles y, por último, autoriza las denuncias anónimas en el seno de las sociedades.

Respecto a la entrada en vigor de la Directiva de Distribución de seguros, prevista para el 1 de octubre de 2018, la ley nacional, que tiene que transponer la Directiva, se encuentra aún tramitándose en sede parlamentaria. La nueva Ley de Distribución que traspone la Directiva comunitaria IDD (por sus siglas en inglés), también introduce exigencias relevantes. El proyecto de ley, además de incluir las bases de la vigente Ley de Mediación, incorpora el concepto de Distribuidores -entre los que se encuentran las compañías de seguros en cuanto al negocio directo-, junto con los mediadores tradicionales y alguna nueva figura. Introduce además nuevas obligaciones en los procesos de aprobación de los productos de seguros a distribuir, la delimitación de los mercados destinatarios y estrategias de distribución para cada uno de ellos. Asimismo, está en fase de tramitación una propuesta de modificación del Reglamento Delegado de Solvencia II, que tiene por objeto garantizar la identificación y evaluación de los riesgos para la sostenibilidad en los ámbitos de la suscripción y las inversiones, además de establecer que las aseguradoras deberán tener en cuenta el impacto potencial a largo plazo de las decisiones de inversión conforme a los factores de sostenibilidad y reflejar las preferencias de los asegurados en materia de medio ambiente, sociedad y gobernanza.

2019

Este año se prevén cambios de normativa por parte de EIOPA

de primas) y sus efectos sobre los límites y el apetito al riesgo previsto en las políticas del Grupo, así como los aspectos relativos a Reaseguro que competen a esta función, tales como en qué medida los tratados y los reaseguradores con los que cuentan las Compañías del Grupo cumplen con lo previsto en la Política de Reaseguro, midiendo la eficiencia que los mismos tienen en cuanto a la estabilidad del resultado y el efecto mitigador de riesgos y de ahorro de capital de solvencia.

De cara al próximo ejercicio, se deberá trabajar en la adaptación a los cambios de normativa previstos para este año, entre los cuales destacan las modificaciones al Reglamento Delegado de Solvencia II que EIOPA tiene previsto introducir en relación al cálculo de Solvencia según fórmula estándar, así como la futura Directiva de Distribución de Seguros (IDD).



17 Recursos Humanos

La plantilla del Grupo Caser aumentó un 10% en 2018



Recursos Humanos y Transformación Digital han trabajado juntos en un itinerario formativo destinado a impulsar la cultura digital en la Compañía.



EL DESARROLLO DE LOS NEGOCIOS DE DIVERSIFICACIÓN DEL GRUPO CASER HA HECHO QUE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE LO INTEGRAN SE INCREMENTASE EN UN 10% HASTA LAS 4.279.

Si bien el número de las que se dedican a la actividad aseguradora se mantuvo estable en 1.665 personas, en Diversificación creció un 16% debido a la incorporación a la actividad de nuevos centros de Caser Residencial y Hospitales Parque.

El equipo de personas dedicado a la actividad de seguros tiene una edad media de 45 años y 14,4 años de antigüedad

Con una media de edad de 45 años y una antigüedad de 14,4 años, el 97% del equipo dedicado a la actividad de Seguros es fijo. Por género, el 54% son mujeres y el 46% hombres. El 8% de la plantilla trabaja con jornada reducida o a tiempo parcial.

Impulsar el mejor talento

Actualmente 46 personas forman parte del Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) que se inició en 2017 con el objetivo de impulsar el talento interno de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, puedan asumir nuevos desafíos. Tras la realización de varios *development centres*, se han abordado

acciones formativas y de desarrollo de carrera adaptadas a cada participante. El programa, de dos años de duración, continuará durante el ejercicio 2019 con acciones basadas en el aprendizaje experiencial, enfocadas principalmente a guiar a sus participantes mediante acciones de *coaching* y de *mentoring* y en el conocimiento interno de áreas y negocios distintos a los de origen.

En 2018 comenzó el Programa Jóvenes Talentos que guía y pone el foco en personas con potencial de proyección a futuro. Veinte personas forman parte de esta edición que tendrá dos años de duración y pondrá en marcha acciones formativas centradas en cinco ejes: conocimiento técnico de seguros, desarrollo de habilidades financieras y de gestión, desarrollo de habilidades directivas, idiomas, y acciones transversales de digitalización y diversidad. Se complementará con *mentoring* guiado por directivos de la Compañía y con el trabajo por equipos en el diseño del *Ciclo de vida de los productos Caser* donde los participantes deberán poner en práctica todos sus mejores conocimientos y habilidades aprendidas durante el desarrollo del programa.

El Plan de Digitalización y de Transformación Digital ha nacido este ejercicio con el ambicioso objetivo de concienciar al equipo dedicado a la actividad aseguradora acerca de la importancia de la transformación digital y de los nuevos modelos de negocio en evolución, >



CARLOS GONZÁLEZ PISÓN

Director de Recursos Humanos

¿Cómo se impulsa la apuesta por el talento? Es un reto clave para la consecución de los objetivos previstos en el Plan Estratégico en vigor. Son varias las palancas, y la formación un importante motor. Entre las más de 135 acciones formativas que se pusieron en marcha para el negocio asegurador, destaca el Programa de Desarrollo de Directivos, en el que participan 46 personas y que se puso en marcha para impulsar el talento interno de personas que, ocupando ya puestos de responsabilidad, puedan asumir nuevos desafíos. Otro programa, el de Jóvenes Talentos, merece ser mencionado por lo que supone para la apuesta por las aptitudes.

¿Qué transcendencia tiene la marca en la selección de personas?

Si siempre ha sido una cuestión relevante, en los próximos años pasará a ser determinante. Ser una empresa atractiva es fundamental para retener talento, pero también hay que mostrárselo a las personas que serán parte del equipo. Por eso hemos puesto especial énfasis en dar a conocer nuestras fortalezas a todos los candidatos a través de la difusión no sólo de las ofertas de empleo, sino también de la actualidad del Grupo, poniendo en valor los beneficios para empleados y los mejores atributos como Compañía.



Formación 2018

Nº de acciones formativas	135
Nº de ediciones	142
Nº de personas formadas	1.597
Nº de asistentes	7.577
Nº de horas de formación	38.195

acompañados de la necesaria transformación cultural y de las capacidades que esta nueva era nos exige, incluyendo nuevas formas de comunicarnos de manera segura en lo que se denomina Ciberseguridad.

Se han impulsado varios planes formativos, como es el caso del dirigido al equipo comercial de la Dirección de Negocio de Agentes y Corredores. Un ambicioso plan tanto en volumen — 140 participantes — como en complejidad, al atender acciones de *coaching* por equipos, y al desarrollo otras totalmente personalizadas. Contempla adicionalmente formación para los directores comerciales en liderazgo desde la gestión del alto rendimiento y el impulso de la difusión del conocimiento interno colaborativo con el análisis de casos y mejores prácticas comerciales identificadas entre todo el equipo comercial y puestas en común a través de metodologías digitales *online*, por ejemplo, comunidades de aprendizaje.

La Dirección Financiera y de Tecnología ha sido este año de nuevo un importante motor de impulso en un plan que se inició en 2017 con la formación en habilidades centrado en los Jefes de Proyecto y que este año se ha enfocado en los técnicos de los equipos de la Dirección de IT. Se han impartido talleres de Comunicación y Orientación al cliente, competencias muy importantes en el desarrollo de la actividad de los participantes y su relación con el cliente interno.

El itinerario ha finalizado con la conferencia sobre las Competencias que serán imprescindibles en el futuro próximo. En este Proyecto, de dos años de duración, han participado 98 personas que han recibido un total de 36 horas formativas.

En cuanto a acciones formativas transversales destacan las centradas en Design Thinking y Customer Experience orientadas a la Áreas de Clientes y Producto, la formación normativa, y los seminarios especializados para adaptar los conocimientos a las novedades del mercado y de la legislación.

Por último continuamos con los programas de habilidades internacionales en escuelas de negocio de primer nivel, como Ashridge Business School o la London Business School, ambas en Reino Unido. Estos programas están dirigidos a todos los niveles.

LOS AVANCES DE TALENTA

Talenta, la iniciativa transversal que impulsa la visibilidad y la diversidad del talento en el Grupo Caser, avanzó en el plan que trabaja cuatro perspectivas fundamentales para la consecución de sus objetivos: capital humano, cultura, posicionamiento y *networking*. Así, realizó en 2018 una ambiciosa propuesta de medidas de conciliación y se plantearon los criterios de diversidad de género para aplicar en los procesos de selección, se lanzó la primera Encuesta de Diversidad en el Grupo y se celebraron las primeras sesiones del Plan de Divulgación, entre otros. En paralelo, la participación en ponencias y eventos, y la intensificación de la comunicación contribuyeron a posicionar a Caser como empresa comprometida con la diversidad.

Atendiendo a los datos se mantiene la apuesta por el talento incrementando las horas formativas totales que este año en concreto han sido de 38.195 frente a las 30.524 del año anterior y las 22.471 de 2016. La media de horas de formación por empleado se sitúa en 23 horas frente a las 19 horas del año anterior. Igualmente se inició un proceso de Detección de Necesidades de Formación orientado a recoger, priorizar, planificar y programar el futuro de la formación.

Por último, durante el ejercicio se celebraron los exámenes de promoción establecidos en el Convenio de Seguros, pudiendo acceder a todos los contenidos de manera digital.



Selección 2018

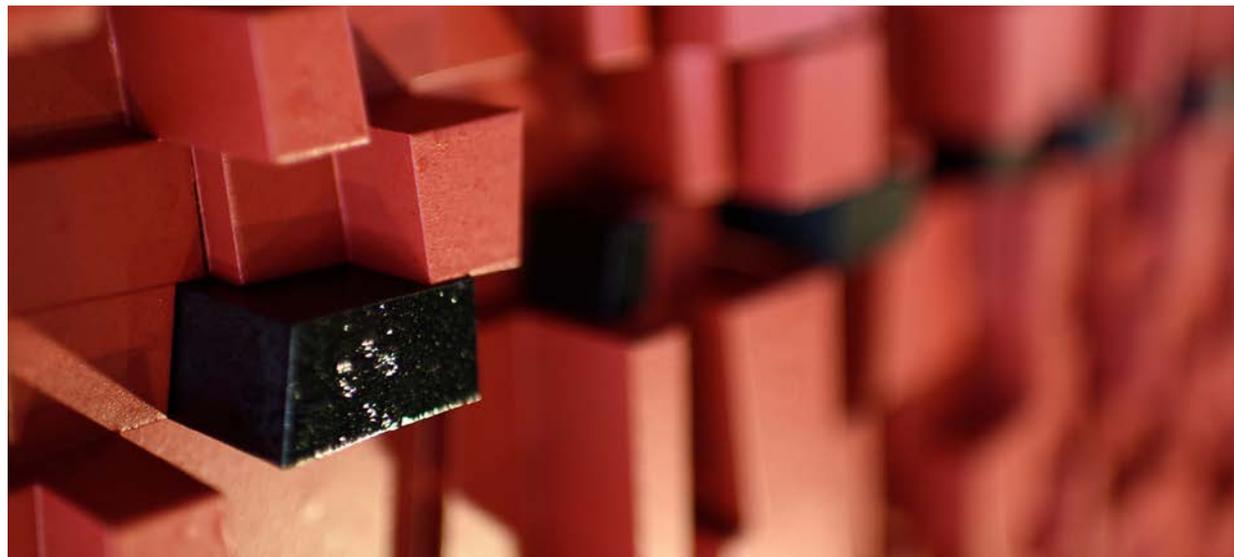


En lo que se refiere al área de Gestión de Personal, cabe destacar el desarrollo del proyecto para la migración de la aplicación de nómina, control de presencia y Autoservicio del empleado de todas las sociedades del Grupo a la solución PeopleNet de Meta4 Cloud. Por otra parte, a finales de 2018 237 personas se benefician de Flexicaser, el Sistema de retribución flexible de la Compañía.

Una potente marca empleadora

Uno de los grandes hitos a destacar en este ejercicio es el gran impulso a la dimensión empleadora de la marca Caser en distintos entornos.

Con el espacio web de empleo *Trabaja con nosotros* como referencia hemos dado a conocer nuestra oferta de valor a los



candidatos a través de la difusión de nuestras ofertas y de nuestros mejores atributos como Compañía, y adicionalmente con nuestra presencia en eventos nacionales de gran reputación como el Foro de Empleo Carlos III de Madrid.

Un innovador Programa de Acogida se ha puesto en marcha con especial cuidado en reseñar la importancia del momento como el inicio de un gran proyecto de futuro. Se trata de un programa de seis meses de duración combinado con acciones formativas e informativas. Sesiones de bienvenida, desayunos profesionales, y el diseño de un útil *welcome pack*.

Prevención y salud de los trabajadores

Dentro de las acciones de protección de la salud, conforme a los protocolos médicos específicos al puesto de trabajo, se han realizado 784 revisiones médicas, lo que supone un alcance del 46% de la plantilla. Como consecuencia del compromiso por crear entornos más seguros y saludables, se ha incrementado la oferta formativa, así como el número de horas y asistentes a las formaciones en materia de seguridad y salud. Destacan este año, las sesiones en hábitos saludables, Mindfulness y la técnica Alexander en educación postural.



El número de accidentes de trabajo (procesos que causan baja médica, como los que no), ha sido de 23, siendo el 91% de ellos causados en los periodos de ida y vuelta al trabajo (*in itinere*). Los niveles de accidentabilidad laboral, continúan siendo muy bajos, suponiendo —en el caso de los accidentes de trabajo con baja médica— un 0.10% del absentismo de la Compañía para la actividad aseguradora.

Se trabajó también en la mejora de los procesos de intercambio de documentación con las empresas colaboradoras que desarrollan su actividad en nuestros centros de trabajo, con la implantación de la aplicación web 6Conecta.

A lo largo de 2018 se han realizado 784 revisiones médicas, lo que supone un alcance del 46% de la plantilla

Asimismo durante este año se ha auditado el sistema de gestión de Seguridad y Salud, emitiéndose dictamen favorable, y se ha lanzado la actualización de la evaluación psicosocial, que se ha dividido en dos fases, una cuantitativa, a través de una encuesta *online* bajo la metodología F-Psico; y otra cualitativa, mediante la formación de varios grupos de trabajo.

Comunicación

La revista interna Avances estrenó durante el segundo trimestre su formato digital, que permite una mayor accesibilidad y la posibilidad de incorporar documentos, fotos adicionales o vídeos a las noticias y artículos que contiene.

Noticias Breves sigue siendo la herramienta de comunicación más valorada. Creada en 2002, ya se han alcanzado los 680 números en los que se han plasmado más de mil novecientas noticias.

Violencia de género, diversidad y conciliación

Tras la incorporación en 2015 de Caser a la iniciativa de sensibilización *Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género* asumimos, desde la responsabilidad social de la empresa, el compromiso de colaborar en las campañas de sensibilización y prevención de la violencia de género tanto entre el equipo del Grupo como también entre colaboradores y personal externo así como otras iniciativas de información, divulgación y participación activa en los diferentes ámbitos de la lucha para erradicar esta lacra social.

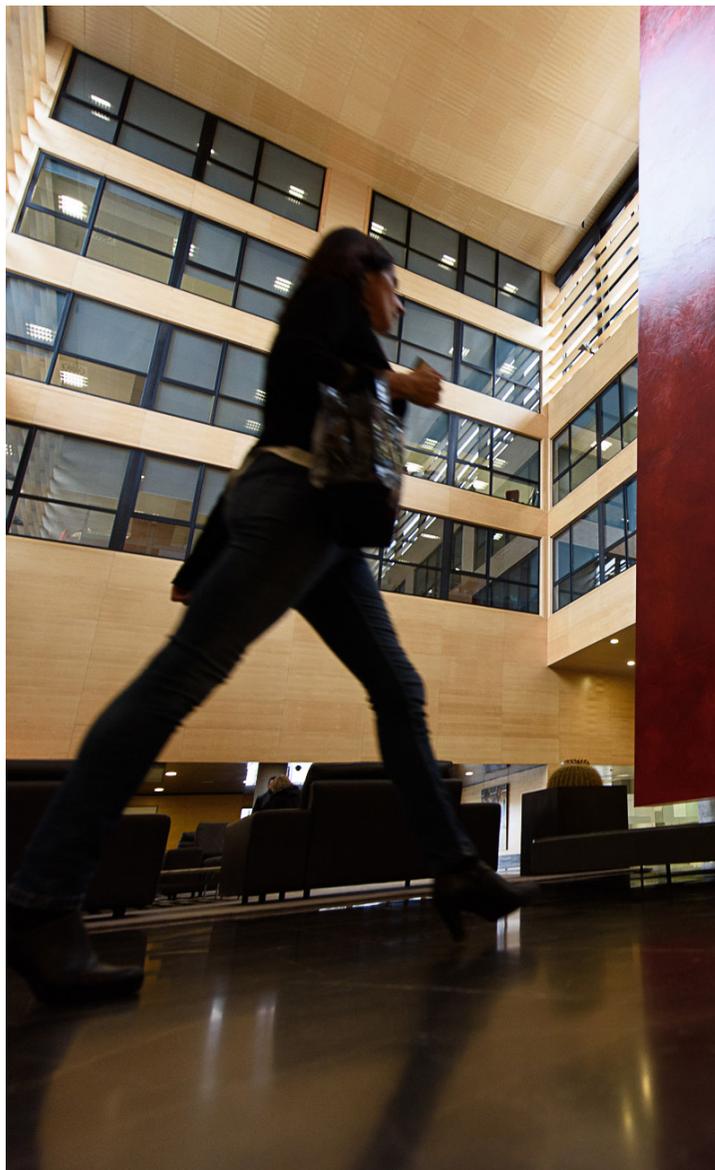
Entre las iniciativas de información y difusión de las campañas desarrolladas por el Ministerio, se ha creado una sección específica en la intranet corporativa donde consultar los distintos soportes y materiales de la campaña.

Respecto a la conciliación de la vida laboral y familiar, y con el objetivo de facilitar una mejor

distribución del tiempo, se continúan ofreciendo medidas como:

- La organización de 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, y así se desarrollaron dos jornadas de *Día sin cole*, con un total de 300 plazas para niños entre 4 y 12 años de edad.
- Se facilitan *plazas rosas* de aparcamiento para mujeres en estado de gestación (a partir de la semana 16) que vengan a trabajar en su vehículo particular, medida de la que se han beneficiado 15 mujeres durante el año.
- Otros servicios ofrecidos en la Sede Social de la Compañía (donde se concentra el 75% de la plantilla) como consulta médica, oficina bancaria y cajero automático, servicio de fisioterapia, lavado y revisión de vehículos, recogida de los vehículos en el aparcamiento para cambio de neumáticos y amortiguadores en los talleres concertados, tinte y reparación de calzado o el servicios HomePaq de Correos entre otros.

Caser ha participado, por tercer año consecutivo, en el Tercer Campeonato de España de Pádel Empresas, clasificándose para la fase final de este Campeonato, promovido por Expansión Madison y la Federación Española de Pádel, resultando en una meritoria cuarta posición.



Acción Social

Voluntariado

El equipo de Caser ha participado en distintas acciones de voluntariado para apoyar proyectos de la Fundación Caser, entre los que destacan el programa Escuela de Héroes en Boadilla del Monte (que fomenta la autonomía de los niños, la salud y los hábitos saludables) y el apoyo a las sesiones de *coaching* y talleres para familias con niños con discapacidad. La iniciativa *Le damos la vuelta al mundo* animó a más de 300 empleados del Grupo asegurador a adquirir hábitos saludables y a acumular kilómetros para dar la vuelta al mundo y donarlos a dos entidades: la Fundación Menudos Corazones y el Hospital Nacional de Parapléjicos.

Programa Promotor

Actualmente, trabajan en el Grupo tres personas procedentes de este programa de la Fundación Prodis: dos en la Sede Social de Caser y un tercero en la residencia para personas mayores de Santa Hortensia (Madrid).

Fundación Seur

Desde la firma en abril de 2015 del acuerdo de Colaboración con la Fundación Seur para unirnos a su iniciativa *Taponos para una nueva vida*, se han entregado a la organización 2.220 kilos de taponos, lo que equivale a 111.000 unidades, recogidos en las distintas oficinas del Grupo.

Otras colaboraciones

Caser se hace cargo del coste de la prima de los seguros de accidentes y RC de las actividades de ocio y formación organizadas por las fundaciones Menudos Corazones, la Federación de Padres de Niños con Cáncer, Desarrollo y Asistencia, Fundación Golfín y Manos de Ayuda Social. Son numerosos los proyectos solidarios en los que se embarca la Compañía. Igualmente se ha colaborado con iniciativas de otras instituciones y fundaciones, entre otras, Aladina, Síndrome Down de Madrid, Dedines, Create y Censal.

Entre las principales acciones de voluntariado destacan los apoyos al programa de hábitos saludables para niños y a los talleres para familias de niños con discapacidad

Desarrollo sostenible

La Compañía continuó desarrollando e implementando políticas dirigidas a incrementar la eficiencia en la gestión de los recursos energéticos. Cuidó igualmente los consumos de agua y la gestión de residuos.



18

Servicio de Defensa del Asegurado

Gestionó y finalizó 5.937 expedientes de reclamación





EN 2018 SE REGISTRARON EN EL SERVICIO DE DEFENSA DEL ASEGURADO UN TOTAL DE 5.989 RECLAMACIONES.

Reclamaciones presentadas

La mayoría de los expedientes iniciados, concretamente 5.023, o el 83,9% del total, se corresponden con reclamaciones presentadas directamente por los propios asegurados.

Entre las diferentes vías de entrada de las reclamaciones, la más utilizada es el correo electrónico (en el 58,8% de los casos), seguido de la presentación de reclamaciones desde la web de Caser (con un 22%, sistema que entró en funcionamiento el año 2017), relegando al tercer puesto a las presentaciones por correo postal (con un 15,5%, que tradicionalmente era el segundo más utilizado).

En la distribución de las reclamaciones por tipo de seguro, Multirriesgos concentra la mayoría, un 66,6% de los expedientes.

Una vez registradas las reclamaciones en el Servicio de Defensa del Asegurado, estas se distribuyen en tres procesos (Prestaciones, Suscripción y Administración), que a su vez se subdividen en diversos motivos identificados al efecto.

De los tres motivos que suman más reclamaciones, dos corresponden al proceso de Prestaciones, que supone el 68,3% del total. Así, en primer lugar está el motivo de rechazo de la prestación (el 28,9% de los casos), seguido de retrasos en tramitación (con un 17,5%), mientras que el tercer motivo más recurrente es el que se refiere a solicitudes de anulación de pólizas no atendidas en plazo

(con el 15,5%), que corresponde al proceso Suscripción, emisión y cartera.

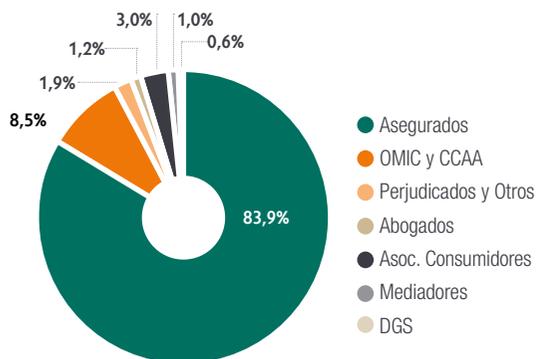
Reclamaciones resueltas

Durante el año considerado, el Servicio de Defensa del Asegurado tramitó y finalizó 5.937 expedientes de reclamación.

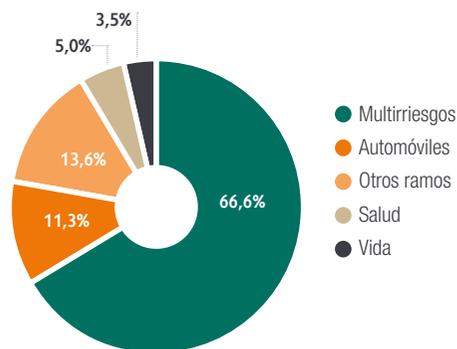
De los expedientes tramitados, 2.714 finalizaron con una resolución favorable al reclamante, estimándose su reclamación, bien totalmente o bien de forma parcial. Estas resoluciones representan el 45,7% del total, el mismo porcentaje que el año anterior.

Las reclamaciones desestimadas —esto es, las favorables a la Compañía—, incluyendo las remisiones a procedimientos periciales y otros pronunciamientos no desfavorables, fueron 3.223, el 54,3% del total.

Procedencia



Ramos



Procesos





Reclamaciones DGSFP

A 31 de diciembre de 2018, las reclamaciones notificadas al Grupo Caser por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ascendieron a 332 (cifras provisionales pendientes del cierre definitivo del año por parte de la DGS), frente a las 290 notificadas al cierre del ejercicio anterior.

Uno de los objetivos principales del Supervisor a través de este Servicio es conseguir que las reclamaciones de los asegurados se resuelvan internamente, sin verse obligados a recurrir a la instancia de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, lo que se consigue a la vista del porcentaje relativamente pequeño que suponen las reclamaciones presentadas ante el

Centro Directivo, tanto en relación con el volumen de operaciones del Grupo como con el de reclamaciones previas ante el Servicio de Defensa del Asegurado (pendientes del cierre definitivo de la DGSFP, únicamente el 5,5% en este ejercicio).

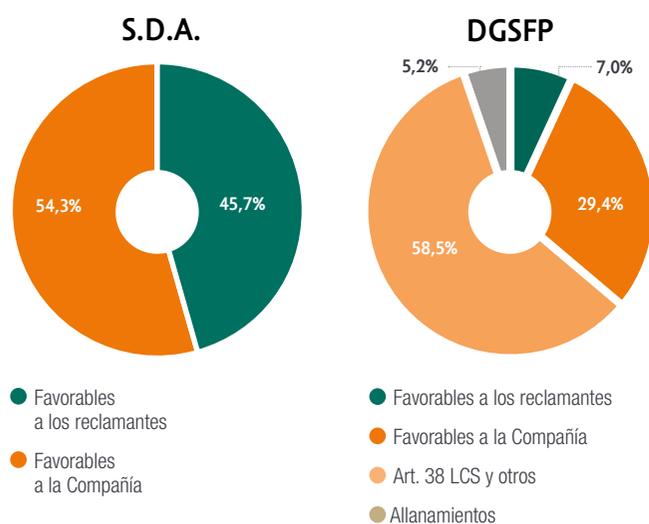
En cuanto al resultado de las reclamaciones iniciadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, las resoluciones notificadas ascienden a 330, de las que 97 resultan favorables a la Compañía (el 29,4% de todas las emitidas), 23 resultan favorables a los reclamantes (el 7%), 193 quedaron como remisiones al procedimiento pericial, omisiones de pronunciamiento y otras (el 58,4%), y 17 allanamientos, cuando la Compañía revisa la reclamación que ha recibido de la DGSFP

y decide aceptarla, antes de recibir una Resolución desfavorable (5,2%).

Recomendaciones realizadas

Tras analizar las reclamaciones recibidas, y siempre 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 concretas a las distintas áreas de las Compañías, según 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.

Forma de terminación



Reclamaciones

		2018		2017	
		Nº	%	Nº	%
Individuales	Grupos Homogéneos				
Rechazo de la prestación	Prestaciones	1.728	28,9	1.252	25,2
Retrasos	Prestaciones	1.050	17,5	894	18,0
Petición cliente anulación/no renovación póliza	Suscripción, emisión y cartera	926	15,5	709	14,3
Disconformidad con la indemnización	Prestaciones	328	5,5	265	5,3
Petición abono facturas, gastos y servicios	Prestaciones	288	4,8	328	6,6
Disconformidad con la reparación	Prestaciones	238	4,0	228	4,6
Alta/modificación póliza sin autorización cliente	Suscripción, emisión y cartera	144	2,4	106	2,1
Devolución de prima	Suscripción, emisión y cartera	143	2,4	126	2,5
Aumento/Subida de prima	Suscripción, emisión y cartera	115	1,9	154	3,1
Anulación a vencimiento por Compañía	Suscripción, emisión y cartera	77	1,3	49	1,0
Disconformidad con actuación. Otros motivos	Prestaciones	69	1,2	50	1,0
Cobro incorrecto y petición de reembolso de gastos	Administración y otros	54	0,9	70	1,4
Disconformidad con actuación en el proceso	Suscripción, emisión y cartera	27	0,5	24	0,5
Resto		799	13,3	706	14,2
RECLAMACIONES INICIADAS		5.989	100	4.961	100

19 Diversificación

Importante crecimiento gracias a la incorporación de centros y empresas





EL ÁREA DE DIVERSIFICACIÓN HA CONTINUADO SU TENDENCIA ALCISTA E INCREMENTADO SU RELEVANCIA EN EL GRUPO, CON UNA FACTURACIÓN DE 124 MILLONES DE EUROS AL CIERRE DEL AÑO Y UN CRECIMIENTO DEL 19% RESPECTO A 2017. EL EJERCICIO HA ESTADO MARCADO POR LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS CENTROS Y EMPRESAS.

VALENTÍN GARCÍA
Director de
Diversificación



¿Qué balance hace del año 2018 en el área de Diversificación?

Hacemos un balance muy positivo de 2018, un año en el que Diversificación ha consolidado la tendencia de crecimiento rentable y ha mantenido la máxima calidad en la prestación de servicios. Todo ello con una apuesta decidida de la profesionalización del equipo humano y con la innovación como principal palanca de crecimiento; lo que nos ha permitido cerrar el año con un incremento del 19% en la facturación hasta los 124 millones de euros.

El anterior ejercicio supuso también la consolidación del negocio de Diversificación, incrementando su peso en el Grupo. La adquisición y apertura de nuevos centros de la Tercera Edad, así como el comportamiento positivo de Parque Hospitales, ha contribuido de manera sustancial a estos resultados. En este contexto, Caser Residencial suma 19 centros en todo el país y cerró el año con una facturación de 73 millones de euros, un 10% más que en el mismo periodo del año anterior. Por su parte, Parque Hospitales continúa también con la expansión de su actividad y los ingresos del Grupo Hospitalario han crecido en un 12% respecto a 2017. Asimismo, Acierta Asistencia prosigue su tendencia positiva con un aumento del 63% de su facturación en comparación con el año anterior, alcanzando los 22,8 millones de euros.

¿Cuáles han sido los hitos más destacados del periodo?

2018 ha destacado principalmente por la fuerte inversión que Caser ha realizado en todas las áreas de Diversificación. Fruto de esa apuesta, Caser Residencial ha sumado tres nuevos centros de atención a mayores y ha continuado su senda de expansión por nuestro país con la construcción y apertura de un centro en Badajoz y la adquisición de dos residencias en

Zamora y Pontevedra. Por su parte, Parque Hospitales adquirió un hospital de referencia en Mallorca —Hospital de Llevant, el quinto del grupo— y emplea a más de 600 profesionales. En el ejercicio 2018, la compañía también sumó un policonsultorio en la isla de Lanzarote. Del mismo modo, Acierta Asistencia compró el pasado año la empresa, TH Mantenimiento, una compañía especializada en instalaciones térmicas y mantenimiento de edificios.

¿Cómo ha integrado el Plan Estratégico 2018-2022 el área de Diversificación?

Al hilo de la asunción del nuevo Plan Estratégico, Caser ha incorporado la filosofía de que, como compañía aseguradora, no solo debemos cubrir los riesgos sino también ofrecer servicios, aprovechar las sinergias de una Compañía como Caser e integrar la cadena de valor del seguro. En este sentido, la Aseguradora ha evolucionado en los últimos años hacia la prestación de servicios ligados a la protección de las personas en centros de la tercera edad, también hospitales, y en última instancia la prestación de servicios en inmuebles, tanto a particulares como empresas, a través de Acierta Asistencia. El Plan Estratégico 2018-2022 ha de conducirnos hacia un aumento de la representatividad de

Diversificación en el Grupo, con una facturación de 225 millones en 2022, lo que supone un crecimiento anual del 19%. Por áreas, se estima que Caser Residencial alcance una facturación de 100 millones de euros con 27 centros y más de 3.800 residentes en 2022; Parque Hospitales, 57 millones de euros, y Acierta Asistencia, 65 millones.

¿Cuáles son los principales desafíos del cuidado de las personas en los próximos años?

El mantenimiento de la excelencia en la asistencia y la incorporación de las nuevas tecnologías son los principales retos de área de Diversificación. En este sentido, la calidad es la máxima de Caser, ya que creemos que es fundamental para que los mayores y las personas dependientes tengan una vida óptima. Por ello, buscamos siempre mejoras con la fijación de objetivos, establecemos indicadores de resultados y medimos la satisfacción de los servicios prestados. Asimismo, dotamos a la red de los mejores profesionales. La innovación es clave en todos estos procesos, ya que nos permite ganar eficiencia y competitividad que contribuyan a genera esa excelencia.



Residencias de Tercera Edad

La búsqueda de la excelencia en la prestación de servicios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas dependientes y la innovación constituyen los pilares sustanciales de Caser Residencial y, sin duda, han sido la clave para su consolidación como un referente en el sector.

Durante el pasado ejercicio, Caser Residencial ha continuado su expansión por nuestro país con la apertura o la adquisición de nuevos centros para la Tercera Edad. La Compañía gestiona un total de 19 residencias, desde la adquisición de Centro Residencial Pontevedra a finales del 2018, y tiene presencia en nueve comunidades autónomas: Aragón, Castilla y León, Cataluña, Extremadura, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y La Rioja.

El negocio de Tercera Edad cierra 2018 con un facturación de 73 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 10% respecto a 2017

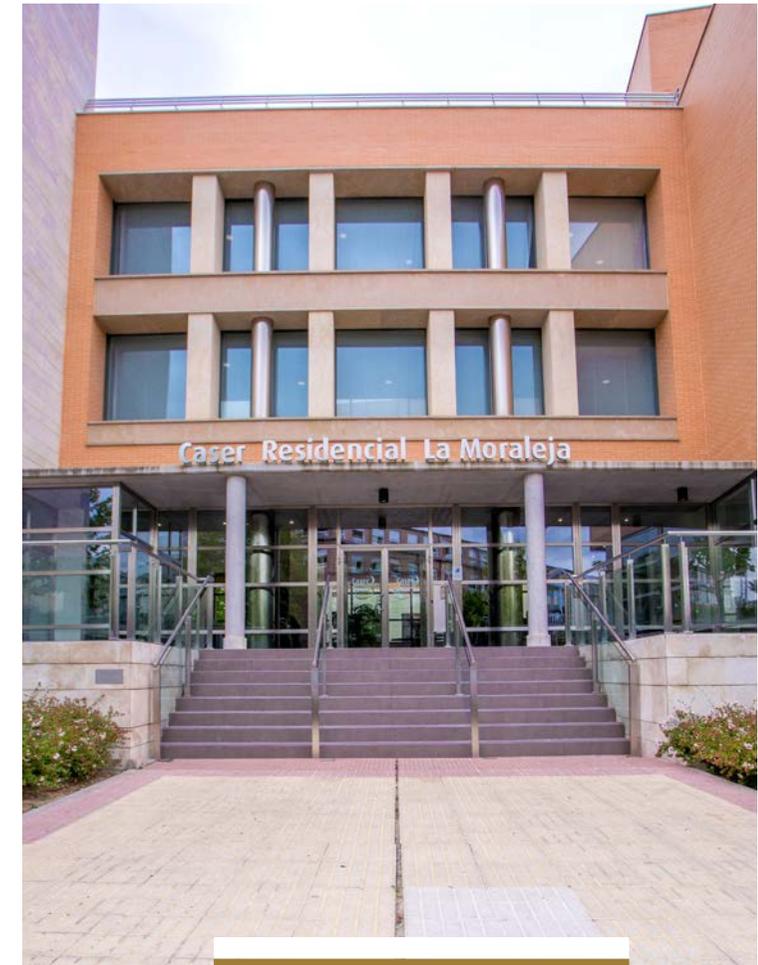
Todo ello ha contribuido sustancialmente a que el negocio de Tercera Edad haya cerrado 2018 con un facturación de 73 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 10% respecto al año anterior. Asimismo, el número medio de residentes atendidos en los centros de Caser Residencial supera ya los 2.700 y su tasa de ocupación se sitúa en el 96% de las plazas disponibles.

Caser Residencial también continúa su crecimiento en el ámbito de los servicios asistenciales. En 2018, la facturación de los servicios de ayuda a domicilio alcanzó los dos millones de euros, el doble que en el ejercicio anterior.

El positivo comportamiento, tanto en facturación como en ocupación, y la intensificación de la actividad han permitido un incremento del número de empleados de Caser Residencial consolidando su capacidad de generación de empleo con una plantilla que supera los 2.400 empleados.

En este contexto, durante 2018, la Compañía ha profundizado en su estrategia de desarrollo de las personas, con un incremento considerable de las inversiones en formación y el fomento de políticas de recursos humanos enfocadas a la profesionalización y desarrollo de los empleados, clave para el mantenimiento de la excelencia en la atención y el cuidado de las personas.

La innovación es uno de los principales pilares de Caser Residencial y el compromiso de la Compañía en este sentido es firme, entendiendo que es una pieza sustancial para la consecución de la excelencia y la calidad en los servicios. A lo largo del 2018, se han desarrollado diferentes proyectos de modernización y mejoras que permiten automatizar algunos de los registros de >



**TASA DE OCUPACIÓN
DE RESIDENTES DEL**

96%



actividades de la vida diaria. Asimismo, con el apoyo de diferentes socios se ha participado en diferentes proyectos de innovación para implantar nuevas tecnologías en los centros y servicios domiciliarios.

Nuevas adquisiciones

En 2018, y en consecución con el Plan Estratégico, la Compañía incorporó tres nuevas residencias a la red hasta alcanzar un total de 19 centros bajo gestión. En concreto, Caser Residencial ha incorporado un centro en la ciudad de Badajoz, una residencia construida por la Aseguradora y que constituye la segunda de la Compañía en Extremadura. De igual modo, Caser adquirió también un centro de mayores en Zamora y otro en Pontevedra en el marco de su expansión por la zona Norte.

Caser Residencial Zamora

En el arranque de 2018, Caser Residencial compró el centro para mayores, San Torcuato.

Ubicado en el municipio de Villaralbo, en Zamora. La residencia tiene 121 camas, un centro de día con quince plazas y un servicio de respiro familiar. Con esta adquisición, la Compañía cuenta con dos centros en la comunidad castellanoleonesa, donde ya estaba presente en León con Caser Residencial León.

Caser Residencial Guadiana

Caser Residencial Guadiana, en Badajoz, ha sido la segunda incorporación de 2018 a la red de centros de la Compañía. En agosto la residencia abrió sus puertas con una capacidad de 142 plazas residenciales y 20 en modalidad de Centro de Día, y que supondrá la creación de 90 empleos. Caser Residencial Guadiana constituye el segundo centro de la Aseguradora en la Extremadura, donde en 2012 abrió su primera residencia en la localidad de Olivenza.

El centro cuenta con un servicio asistencial muy completo, en tanto que dispone de servicio

médico y de enfermería, farmacia, fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros. Al margen del ámbito sanitario, la residencia también cuenta con otros servicios como podología y peluquería. Asimismo, el complejo residencial dispone de 6.000 metros cuadrados de instalaciones de vanguardia para cubrir las necesidades de las personas dependientes.

Centro Residencial Pontevedra

Al término de 2018, Caser adquirió el Centro Residencial Pontevedra, siendo el segundo de la compañía en Galicia. Situado en la localidad de Vilaboa, el complejo residencial cuenta con 193 plazas de residencia y 40 en modalidad de centro de día, y un equipo de 100 profesionales.

2018 es el año en el que Caser Residencial incorpora tres nuevas residencias a la Compañía, alcanzando así un total de 19 centros

Inaugurado en 2005, su ocupación media general es del 99% desde 2017. Con una superficie total de 10.000 metros cuadrados, el centro cuenta con unas modernas instalaciones y amplios servicios para la atención y cuidado de los mayores. Así, destacan las unidades especializadas en psicogeriatría, demencias, enfermería, crónicos o rehabilitación, con servicios específicos de fisioterapia y terapia ocupacional. Del mismo modo, el centro tiene una amplia programación de actividades de la vida diaria, atención psicológica y social, y animación lúdica y socio-cultural.



Parque hospitales

El ejercicio 2018 ha sido clave para Parque Hospitales, que ha continuado con su plan de expansión y ha adquirido el Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo, Mallorca. Con esta incorporación, el Grupo cuenta ya con cinco hospitales, una residencia y cuatro centros médicos que emplean a más de 600 profesionales.

Las ratios de crecimiento en el anterior ejercicio han sido también muy positivas: el Grupo Hospitalario ha aumentado su actividad e ingresos en un 12% y su EBITDA se ha incrementado en un 25%. Asimismo, la cifra de pacientes atendidos al año ha alcanzado los 610.000, mientras el número de intervenciones quirúrgicas ha crecido en un 16%.

Este desarrollo se ha producido en paralelo al progreso de los centros y en cumplimiento al Plan Estratégico. En 2018, Parque Hospitales ha reforzado el cuadro médico, integrado los mejores profesionales y realizado una importante inversión en tecnología y en la mejora y modernización constante de las instalaciones. Todo ello sobre los pilares habituales y con la figura paciente siempre en el centro de la estrategia.

A la vanguardia en Canarias

Parque Hospitales es un referente en la comunidad canaria. Hospital Parque Tenerife, que en 2019 celebra su 40 aniversario, es el hospital privado con mayor prestigio de la provincia tinerfeña. >



ALEJANDRO REY
Director de
Parque Hospitales

¿Cómo ha sido el 2018 para Parque Hospitales?

Ha sido un año clave para el Grupo Parque Hospitales ya que hemos formalizado la adquisición del Complejo Sanitario de Llevant en Porto Cristo, Mallorca, que pasa a ser el quinto del grupo. Este complejo sanitario de referencia en la zona Este de la isla tiene una dimensión de 12.000 metros cuadrados y 138 camas. También durante este año abrimos un nuevo centro médico en Lanzarote que consolida la posición del grupo en Canarias, junto al Hospital Parque Tenerife y Hospital Parque Fuerteventura.

¿Cuál es la hoja de ruta del Grupo para 2019?

En 2019 confiamos en seguir cumpliendo las iniciativas del Plan Estratégico 2018-2022, la incorporación de nuevos centros hospitalarios y siendo la referencia hospitalaria a nivel asistencial en los territorios donde el Grupo está presente.

En Tenerife se inaugurará una completa unidad de hemodinámica y nuevos servicios, como la primera unidad de cardio-onco-hematología de Canarias. Por otra parte, iniciarán también su andadura nuevas unidades especializadas de alto impacto en la zona para acercar las mejores técnicas a nuestros pacientes.

Por su parte, Hospital Parque Fuerteventura abrirá también nuevas unidades que reforzarán su amplia cartera de servicios y continuará

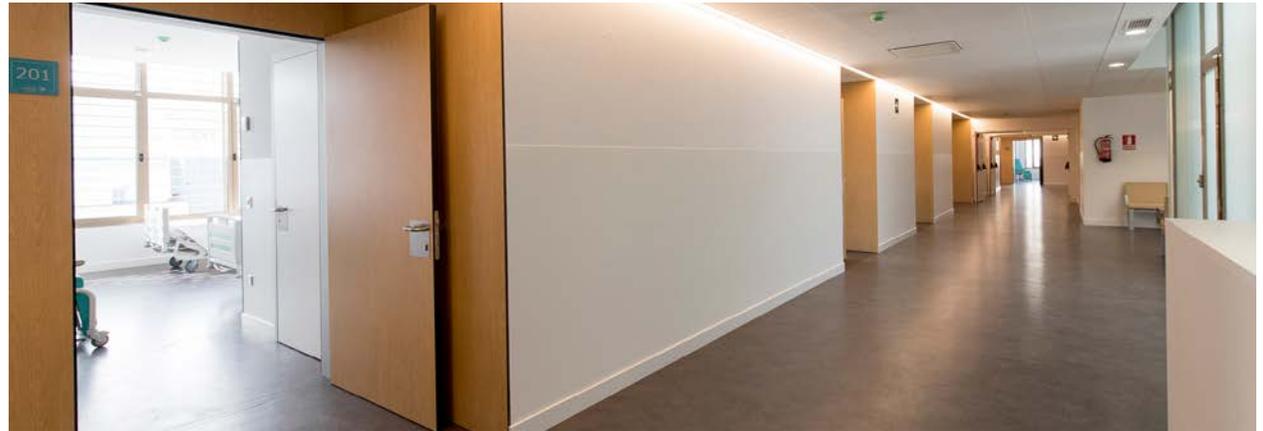
Aumento de actividad e ingresos de un 12%

ampliando y potenciando su cuadro médico. Asimismo, inauguraremos un centro médico en el Norte de la isla para acercar los avanzados servicios sanitarios de Grupo Parque Hospitales a la población de la zona.

Por último, en Extremadura, Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, continuará su andadura de crecimiento especialmente en el ámbito quirúrgico, con el desarrollo de nuevos procedimientos de creciente complejidad. Igualmente, se prevé la creación de nuevas unidades de gran impacto en la zona. En línea con la apuesta tecnológica de Grupo Parque Hospitales se mejorará sustancialmente el parque tecnológico del centro con un TAC de 32 cortes y una resonancia magnética de alto campo de 1,5 Teslas.



Por imagen, cuadro médico, cartera de servicios, unidades especializadas y equipamiento, Parque Tenerife se sitúa en la vanguardia de la atención hospitalaria y cierra 2018 con un crecimiento del 9% respecto al año anterior y un aumento del 11% en intervenciones quirúrgicas y del 6% en consultas externas. En lo que respecta a inversiones producidas durante este año, cabe destacar la incorporación de una resonancia magnética de alto campo, que ha permitido aumentar la actividad más del 50%.



La cifra de pacientes atendidos ha alcanzado los 610.000 y el número de intervenciones quirúrgicas ha crecido en un 16%

Durante este ejercicio se ha proseguido con la ampliación de instalaciones, tanto en hospitalización (con 22 camas) como en el número de consultas externas. En lo que respecta a la cartera de servicios, Parque Tenerife ha incorporado nuevas unidades especializadas, adaptándose cada vez más a necesidades concretas de los pacientes. Cabe citar el nuevo servicio de rehabilitación cardíaca y el desarrollo de la unidad del deporte, un hito en este campo en Canarias, como elementos más destacados.

Hospital Parque Fuerteventura continúa su desarrollo y se ha convertido también en un auténtico referente en la isla en muchas de sus unidades y especialidades. En 2018 el hospital ha incrementado su actividad y su volumen de negocio en un 30% por segundo año consecutivo, con una importante progresión en todas las áreas. Cabe destacar especialmente el crecimiento de las intervenciones quirúrgicas un 40%, del mismo modo, ha aumentado también en un 40% las consultas externas.

En el marco de la expansión de Parque Hospitales en Canarias, este año se ha inaugurado el Centro Médico Parque Lanzarote, un completo centro con todas las especialidades; radiología, con medicina general en atención continuada, así como servicio de rehabilitación y fisioterapia.

Extremadura es otra de las regiones donde el Grupo tiene una destacada presencia. Hospital Parque Vegas Altas, en Don Benito, ha experimentado un crecimiento del 13% en volumen de negocio en 2018. Asimismo, la actividad quirúrgica se ha incrementado por encima del 25% respecto al año anterior. A este comportamiento positivo ha contribuido de manera sustancial la incorporación de nuevos profesionales punteros y las nuevas unidades, como la de oftalmología.

Por su parte, Hospital Parque Vía de la Plata, en Zafra, ha alcanzado también un importante crecimiento del 10% en actividad y facturación, destacando un incremento del 35% en urgencias, con una presencia cada vez más significativa de la actividad de las compañías aseguradoras. El Hospital se ha convertido en un referente en la actividad quirúrgica de la zona.



Acierta Asistencia

Acierta Asistencia se consolida como una unidad especializada en servicios de valor añadido al hogar, las personas y los negocios. Durante el 2018, Acierta Asistencia cerró el ejercicio con una facturación de 22,8 millones de euros, un 63% más que en el año anterior, y ya cuenta con más de 200 empleados.

Todo ello ha sido posible gracias a la creciente confianza que vienen depositando nuestros clientes de Real Estate y Facility Services, haciendo posible que se incremente año tras año el volumen de actividad con cada uno de ellos. Por otro, la consolidación de nuevas líneas de negocio como los Servicios de Valor Añadido o el Contact Center supone ya una aportación notable al crecimiento de nuestra cifra de negocio.

Cierra el ejercicio con una facturación de 22,8 millones de euros, un 63% más que en 2017

En 2018 el negocio de Real Estate creció un 50% y facturó 13,5 millones de euros, en un ejercicio en el que se aumentó también el volumen de activos de carteras de clientes, como Anticipa y Haya Bankia. En la actualidad, Acierta Asistencia gestiona un volumen superior a los 150.000 inmuebles y el número de expedientes tramitados durante este año fue de más de 61.000 en Real Estate y 45.000 en el resto de líneas de negocio.

En lo que respecta a Facility Services y Mantenimientos, se ha mantenido la cartera de clientes superando una facturación de 1,3 millones de euros. Clientes como Nautalia, Zapaterías Tino González, Hotel Artiem o el Centro Comercial Planetocio ya forman parte de la cartera de clientes de Facility Management.

En octubre de 2018 el Call Center de León cumplió un año desde su apertura. Desde este centro, más de 50 personas atienden a clientes de toda España, ofreciendo servicios como la apertura de siniestros, la consulta del estado de expedientes y el mantenimiento de pólizas, entre otros. En este primer año ha atendido más de 51.500 llamadas con unos niveles de productividad y calidad en el servicio que han superado las previsiones gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio de forma constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. En el futuro prevemos mantenernos fieles a esta filosofía para seguir impulsando el crecimiento.

218

EMPLEADOS EN 2018



**IGNACIO
DÍAZ PINÉS**
Director de
Acierta Asistencia

¿Cómo valora el ejercicio 2018?

Ha sido un año muy sólido para Acierta Asistencia. La facturación ha crecido más de un 60% respecto al año anterior y también ha habido un aumento importante del número de colaboradores. Además, 2018 ha destacado por la adquisición en septiembre de la empresa TH Mantenimiento, especializada en instalaciones térmicas y mantenimiento de edificios, una operación muy relevante para el negocio de Acierta Asistencia. Se trata de una empresa que cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector del mantenimiento e instalaciones de sistemas de climatización de edificios y cuenta con 6 delegaciones que dan cobertura a nivel nacional. Con esta adquisición Acierta Asistencia da un paso más para alcanzar uno de sus objetivos claves: el de crecimiento inorgánico y, en paralelo, seguir creciendo de manera orgánica en todas sus líneas de negocio.

¿Cómo se presentan los próximos años para Acierta Asistencia?

Ante todo, seguiremos trabajando en el Plan Estratégico 2018-2022 y en la consolidación del negocio de Real Estate, apostando también por un crecimiento firme en Facility Management (con el sostén de TH Mantenimiento) así como en Contact Center y Servicios de Valor Añadido. En la actualidad, nuestra compañía se configura, por volumen de negocio y número de clientes, como uno de los primeros actores en su mercado y empresa líder en el sector de los servicios. Todo gracias al mantenimiento de una elevada calidad de servicio constante, junto con la cercanía y adaptación a las necesidades de nuestros clientes. Nos mantenemos fieles a esta filosofía para seguir creciendo.

20

Fundación Caser

Uniando voluntades para involucrar a las personas en la sociedad del bienestar



Reunión de los miembros del jurado de los Premios Vida Sana.



FUNDACIÓN CASER CONTINUA CON SUS TRABAJOS ENFOCADOS AL DESARROLLO DE ACCIONES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR DE LA POBLACIÓN.

Ana Pastor, Presidenta del Congreso de los Diputados, entre el Director y el Vicepresidente de la Fundación.

Durante 2018 muchos proyectos han continuado afianzándose y adaptándose a necesidades adicionales. Se han lanzado además nuevas iniciativas, todas ellas encaminadas a construir una sociedad del bienestar participativa en la que cada uno seamos protagonistas y responsables. Así, más de 34.000 personas se han beneficiado de alguna de las iniciativas realizadas desde Fundación Caser. >



JUAN SITGES
Director
de la
Fundación
Caser

¿Cuál es su mayor orgullo como Director de la Fundación Caser?

Sin duda, el poder desarrollar proyectos de esta envergadura en beneficio de la sociedad en su conjunto y, en concreto, de aquellos con oportunidades distintas y sus allegados.

¿Qué proyectos destaca entre los que se han puesto en marcha este año? El Programa de Ayudas de Investigación Sociosanitaria, con más de 60 proyectos presentados en su primera edición, ha sido un reto para nosotros por cuanto ha sido la primera iniciativa de esta índole que ponemos en marcha desde que se constituyera la Fundación en 2009.

¿Cómo es la implicación de los empleados del grupo Caser en las acciones de la Fundación?

Durante este año hemos querido seguir integrando a los empleados del Grupo en proyectos de concienciación y motivación. El reto denominado *La vuelta al mundo* ha resultado especialmente interesante por haber sido capaz de combinar la participación de todos ellos con la promoción de hábitos saludables, así como la acción social a importantes instituciones en España.

¿Por qué 2019 será significativo para la Fundación Caser? En marzo cumplimos diez años por lo que será un ejercicio muy importante continuar con nuestra labor de concienciación de gran parte de la sociedad sobre los beneficios que conlleva para todos la

En 2019
la Fundación
cumple
10 años

correcta integración de personas con discapacidad o dependencia. Es un buen momento además para echar la vista atrás y hacer balance de nuestra actividad. Este año también celebraremos la 10ª Edición de los Premios Dependencia y Sociedad, unos galardones que reconocen el esfuerzo y compromiso de tantas personas e instituciones para mejorar la calidad de vida la sociedad española. En la Fundación mimamos especialmente cada edición de los Premios Dependencia y Sociedad, que alcanzan en la ceremonia de entrega su culmen y, por qué no, su día grande.



El apoyo, orientación e información a personas con discapacidad es una de las prioridades de la Fundación



Conscientes de la contribución que la difusión de soportes digitales y redes sociales, se ha desarrollado la actividad de forma que las visitas a la web se han incrementado en un 47%, llegando hasta 327.597 sesiones, y 268.891 usuarios, comenzando la actividad en nuevas plataformas así como la colaboración con otras fundaciones, asociaciones e instituciones.

En el área de Dependencia y Autonomía Personal, Fundación Caser sigue siendo un referente en cuanto a fuente de información de trámites, ayudas, estadística y normativa, con una sección dirigida a cuidadores y otra a la promoción de la autonomía personal.

En este año la Fundación Caser ha continuado implicándose en el área de Discapacidad, manteniendo como una de sus prioridades el apoyo, orientación e información a personas que se encuentran en esa situación; fomentando la difusión del Teléfono de Asistencia Gratuita en materia de discapacidad y dependencia, así como el Buscador de Recursos y Centros, e incorporando en este año la Guía de las Discapacidades. Se trata de una Guía abierta a aquellas personas que quieren conocer a fondo los tipos de discapacidad, los tratamientos, diagnósticos, consejos de prevención y pautas que se complementan con un glosario de términos técnicos o especializados. >

LA MISIÓN: VIDA SANA

El nuevo proyecto de salud *La misión*, orientado a la promoción de hábitos saludables en los colegios, se ha presentado como parte de un programa escolar de sensibilización que ha llegado a 26.215 alumnos y 321 profesores en 308 colegios en 19 comunidades autónomas. Todos ellos se han involucrado en diferentes misiones y retos, utilizando juegos divertidos que consiguen involucrar a los niños. Además, por segundo año consecutivo se han celebrado los Premios Vida Sana, un certamen que quiere ser impulsor de acciones de promoción de la salud y hábitos saludables en los centros escolares de Andalucía. Se presentaron un total de 111 proyectos en dos modalidades: *Creciendo en salud*, para alumnos de primaria, y *Forma joven*, para alumnos de secundaria. Durante el Día Mundial del Corazón de 2018 se realizó una campaña de promoción de hábitos saludables difundiendo ocho consejos de cuidado del corazón. En palabras de Juan Sitges, Director de la Fundación Caser: "Si actuamos sobre estos factores la mayoría de las enfermedades cardiovasculares podrían prevenirse".



Reunión del Comité de Selección del Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria.

Se ha impulsado la difusión e información en el área de Coordinación sociosanitaria, con el lanzamiento de nuevas ediciones de la Revista Actas, con artículos de actualidad escritos por especialistas reconocidos, y dando por primera vez voz a jóvenes investigadores. Sabiendo la importancia de la información en esta área, se ha lanzado un nuevo espacio de difusión, el blog de artículos destacados en el área de la atención integrada.

Y una de las propuestas más importantes de este año ha sido la convocatoria del Primer Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria, recibiendo 60 proyectos, de 300 investigadores, siendo dos de ellos meritorios del premio. Esta iniciativa contribuye a reconocer el esfuerzo de muchos investigadores y a identificar soluciones óptimas y transformadoras que mejoren la vida de las personas en situación de dependencia, la atención de los mayores, entre otros.

Se ha seguido mostrando el esfuerzo, constancia y confianza de los protagonistas de *Historias de superación* con seis nuevas experiencias como la de Gloria Ramos, actriz con síndrome de Down y protagonista de la película *Campeones* (nominada a los Goya como Actriz Revelación) que nos recuerda: “*Si tú quieres algo tienes que ir a por ello*”, o la de Javier Fernández Aguirán que asegura: “*El ser humano perfecto no ha nacido*”.

Los empleados de Caser han compartido también charlas motivadoras con historias de superación, como las protagonizadas por los atletas paraolímpicos Álvaro Galán, Presidente de Aspace Madrid, y Enhamed Enhamed. Sin duda, charlas que han inspirado a todos los asistentes que han querido conocer de primera mano estas experiencias de vida y superación. Contadas siempre con humor, Galán y Enhamed —con discapacidades físicas y visuales, respectivamente— regalaron grandes ejemplos de fortaleza y superación.

La convocatoria del Primer Programa de Ayudas a la Investigación Sociosanitaria recibió 60 proyectos de 300 investigadores



Concienciación sobre la discapacidad y dependencia

La Escuela de Héroes ha continuado este año, recorriendo 6 colegios de la localidad madrileña de Boadilla del Monte, en colaboración con su Ayuntamiento, y llegando a 1.200 alumnos, con talleres dirigidos a concienciar a los niños de 6 a 12 años sobre la vida diaria a la que se enfrentan las personas con discapacidad y/o dependencia y sus familias.

De nuevo la familia, como eje central para afrontar la discapacidad y dependencia, ha sido la base de las Jornadas Familiares realizadas en colaboración con la Fundación Bertín Osborne, llegando a 300 personas, en los talleres realizados en Madrid, Bilbao, Sevilla y La Coruña. Las temáticas para estas jornadas han sido por una parte, un taller de Mindfulness, basado en el aprendizaje de técnicas de relajación, concentración y meditación como herramienta terapéutica; y por otra, el taller

340 personas de Caser sumaron 100.000 km —caminando, corriendo o nadando— llamados a transformarse en donaciones

Soy su herman@, enfocado a conocer y compartir experiencias y vivencias de hermanos de niños con discapacidad y dar relevancia al apoyo de un hermano en el entorno familiar. En la jornada que se celebró en Madrid hemos contado de nuevo con voluntarios de Caser,



que con su ilusión y trabajo han hecho posible la celebración de la misma.

En el mes de diciembre se organizó, conjuntamente con Fundación Pílares, la Jornada *Viviendas para personas mayores en Europa. Nuevas tendencias para el Siglo XXI*. Una jornada cuyo objetivo era crear un espacio para difundir proyectos e iniciativas existentes en torno a temáticas importantes del sector de las políticas sociales y de la vivienda, en particular, así como aprender de otros países que investigan en este área. Para Ana Artacho, Coordinadora de Proyectos de Fundación Caser: *“El envejecimiento es un reto fundamental. Tenemos que provocar un cambio de cultura y plantear otras alternativas de vivienda”*.

DAMOS LA VUELTA AL MUNDO

Con la idea de involucrar a las personas que trabajan en Caser en iniciativas de concienciación, se lanzó en 2018 el proyecto *Le damos la vuelta al mundo*, un reto que ha combinado la promoción de hábitos saludables con un objetivo solidario. En esta iniciativa las 340 personas inscritas han superado retos sencillos para mejorar su calidad de vida y sus hábitos saludables, además de conseguir un reto colectivo, conseguir una vuelta al mundo de 40.066 km. Los kilómetros recorridos, caminando, corriendo, en bicicleta o nadando, se han contabilizado a través de una plataforma digital solidaria. Gracias a los 100.000 km finalmente recorridos se pudieron realizar donaciones a dos organizaciones elegidas por los participantes: el Hospital de Paraplégicos de Toledo y la Fundación Menudos Corazones; ambas recibieron en persona la donación de manos de los participantes en un pequeño y emocionante evento al que asistieron los protagonistas.



PREMIOS DEPENDENCIA Y SOCIEDAD 2018

Uno año más, se convocaron los Premios Dependencia y Sociedad en su IX Edición, con la presentación de 181 candidaturas repartidas en las tres áreas en las que se dividen los premios: 107 candidaturas de *Excelencia*, 43 de *Comunicación* y 31 de *I+D*.

La ceremonia de entrega fue presidida por Ana Pastor, Presidenta del Congreso de los Diputados en ese momento, acompañada por Ignacio Eyríes, Director General del Grupo Caser y el Vicepresidente de la Fundación, y Juan Sitges, Director de la Fundación Caser. Un evento muy especial en el que también participaron los miembros del jurado de estos premios así como personalidades, instituciones y asociaciones de referencia en cuestiones de Dependencia y Discapacidad.

En esta ocasión la Fundación Pílares para la Autonomía Personal recibió el galardón en la categoría de *Excelencia* por "*su labor de apoyo y extensión del modelo de atención integral, centrada en el objetivo de conseguir mejoras en todos los ámbitos de la calidad de vida y el bienestar de la persona*". El *Accésit Excelencia* fue para Whatscine, S.L., Accesibilidad audiovisual, por ofrecer la primera tecnología para acercar el ocio cultural a las personas con discapacidad auditiva o visual mediante una aplicación gratuita para dispositivos móviles.

La agencia Servimedia, perteneciente al grupo de empresas ONCE, fue reconocida en la categoría *Comunicación* por "*ser una agencia referente del periodismo social que, al mismo tiempo, posibilita la integración laboral de personas con discapacidad, teniendo en su plantilla un 40% de trabajadores con alguna discapacidad*". El *Accésit de Comunicación* fue para Fundación Cudeca por su campaña *Al escuchar el viento* centrada en el cuidado a los enfermos terminales.

Braibook fue premiado en la categoría *I+D* por ser el primer e-reader en braille para personas con discapacidad visual. Una potente herramienta de aprendizaje para ayudar a la escolarización y enseñanza de las personas ciegas. El *Accésit I+D* fue para la Fundación del Lesionado Medular por favorecer la autonomía e independencia de las personas con lesión medular en las actividades diarias utilizando las últimas tecnologías de impresión 3D.

Es importante resaltar las dos menciones especiales. Una para la historia de superación de Javier García Pajares, una persona sordociega, estudiante de doble grado universitario en Derecho y ADE, que se ha convertido en el primer Erasmus de la historia con esta discapacidad. La otra mención especial de estos IX Premios Dependencia y

Sociedad fue para todo el equipo de la película *Campeones*, la cinta que se muestra la realidad de las personas con discapacidad a través de un equipo de baloncesto que reivindican sus peculiares poderes y que se llevó tres Goya el pasado febrero: Mejor Película, Mejor Actor Revelación (Jesús Vidal) y Mejor Canción Original (*Este es el momento*, de Coque Malla).

Sin duda, una edición de los Premios Dependencia y Sociedad inolvidable.

Mención especial en los IX Premios Dependencia y Sociedad para la película *Campeones*.





Patronato

a 31 de diciembre de 2018

Presidente

AMADO FRANCO LAHOZ
Presidente de Caser

Vicepresidentes

JESÚS MEDINA OCAÑA
Abogado - Inspector de Trabajo

IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA
Director General de Caser

Vocales

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

SOLEDAD LUCA DE TENA GARCÍA-CONDE
Presidenta de la Fundación Colección ABC

CARLOS MADRUGA RAEI
Presidente y Consejero Delegado de Educare

AMANDO DE MIGUEL RODRÍGUEZ
Sociólogo

MÓNICA DE ORIOL DE ICAZA
Presidente Fundadora Net4Things

RAFAEL PUYOL ANTOLÍN
Presidente del Patronato I.E. University

JAVIER QUINTANILLA ALBORECA
Profesor del IESE

JOSÉ MANUEL RIBERA CASADO
Catedrático de Geriatria - Hospital Clínico
San Carlos de Madrid

ELVIRA RODRÍGUEZ HERRER
Economista

FRANCISCO ROMÁN RIECHMANN
Presidente de Vodafone España

JOHN DE ZULUETA GREENEBAUM
Presidente del Círculo de Empresarios

JUAN SITGES BREITER *
Director

JUAN IGNACIO TRILLO GARRIGUES *
Secretario

* No patronos.

Jurado IX Premios Dependencia y Sociedad

reunidos el 23 de mayo de 2018

Presidente

AMADO FRANCO LA HOZ
Presidente de Caser y Presidente de la Fundación Caser

Vocales

IGNACIO EYRIÈS GARCÍA DE VINUESA
Vicepresidente del Jurado, Director General
de CASER y Vicepresidente de la Fundación Caser

SILVERIO AGEA RODRÍGUEZ
Director General de la Asociación Española
de Fundaciones

CARMEN BALFAGÓN LLOREDA
Directora General del Imsero

BORJA FANJUL FERNÁNDEZ PITA
Director de Discapacidad del Ministerio de Sanidad,
Servicios Sociales e Igualdad

MARINA VILLEGAS GRACIA
Directora General de Investigación Científica y
Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad

YOLANDA GÓMEZ ROJO
Subdirectora de ABC

JUAN SITGES BREITER
Director de la Fundación Caser

Secretaría

ANA ARTACHO LARRAURI
Coordinadora de Proyectos de la Fundación Caser



21 Informe de Buen Gobierno

Responsabilidad, prevención, rigor y transparencia





Introducción

DURANTE EL PASADO EJERCICIO, CASER CONTINUÓ EN SU PROCESO DE DAR CUMPLIMIENTO A LOS ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO EXIGIBLES A UNA ENTIDAD DE INTERÉS PÚBLICO DE SU DIMENSIÓN Y PRESENCIA SOCIAL, TANTO DESDE EL PUNTO DE VISTA DE COMPAÑÍA ASEGURADORA, COMO DESDE LA PERSPECTIVA DE SER LA ENTIDAD MATRIZ DE UN GRUPO PRESTADOR DE SERVICIOS PARA LA SOCIEDAD EN ASPECTOS TAN SENSIBLES COMO SON EL SOCIO SANITARIO O EL DE RESIDENCIAS PARA MAYORES.

En esa línea, se ha incorporado al modelo de prevención de riesgos penales previamente instaurado para Sociedades dedicadas a la actividad de seguros el Grupo de Entidades que integra el negocio no asegurador o de diversificación.

CANAL DE DENUNCIAS
implantado para la
prevención de actos ilícitos

Este modelo se ha configurado particularmente para atender los riesgos específicos de empresas que operan en sectores tan relevantes como el Hospitalario, que habitualmente concurren en competencia a licitaciones convocadas por el sector público y que son consumidoras masivas de servicios y suministros de toda índole.

Relacionada con la lucha contra la corrupción y el delito que constituye eje esencial de los modelos de prevención antes citados, es significativa la implantación, bajo la dependencia funcional de la Comisión de Auditoría y Riesgos, de un Canal de denuncias, que cumple las exigencias de este tipo de cauce de prevención y represión de actos ilícitos en organizaciones semejantes a la nuestra.

Con este mismo propósito de adecuación de la actividad social al perfil de riesgos aprobado por el Consejo de Administración, se ha procedido a la aprobación de una política específica de Apetito al Riesgo, para concentrar en un solo texto una materia tan significativa, así como los roles y responsabilidades de las áreas de la organización más directamente afectadas por ella.

De igual modo, se ha configurado y puesto en funcionamiento un Comité de Riesgos Exógenos específicamente centrado en la monitorización de este tipo de riesgos, ajenos a la directa capacidad de control de la organización.

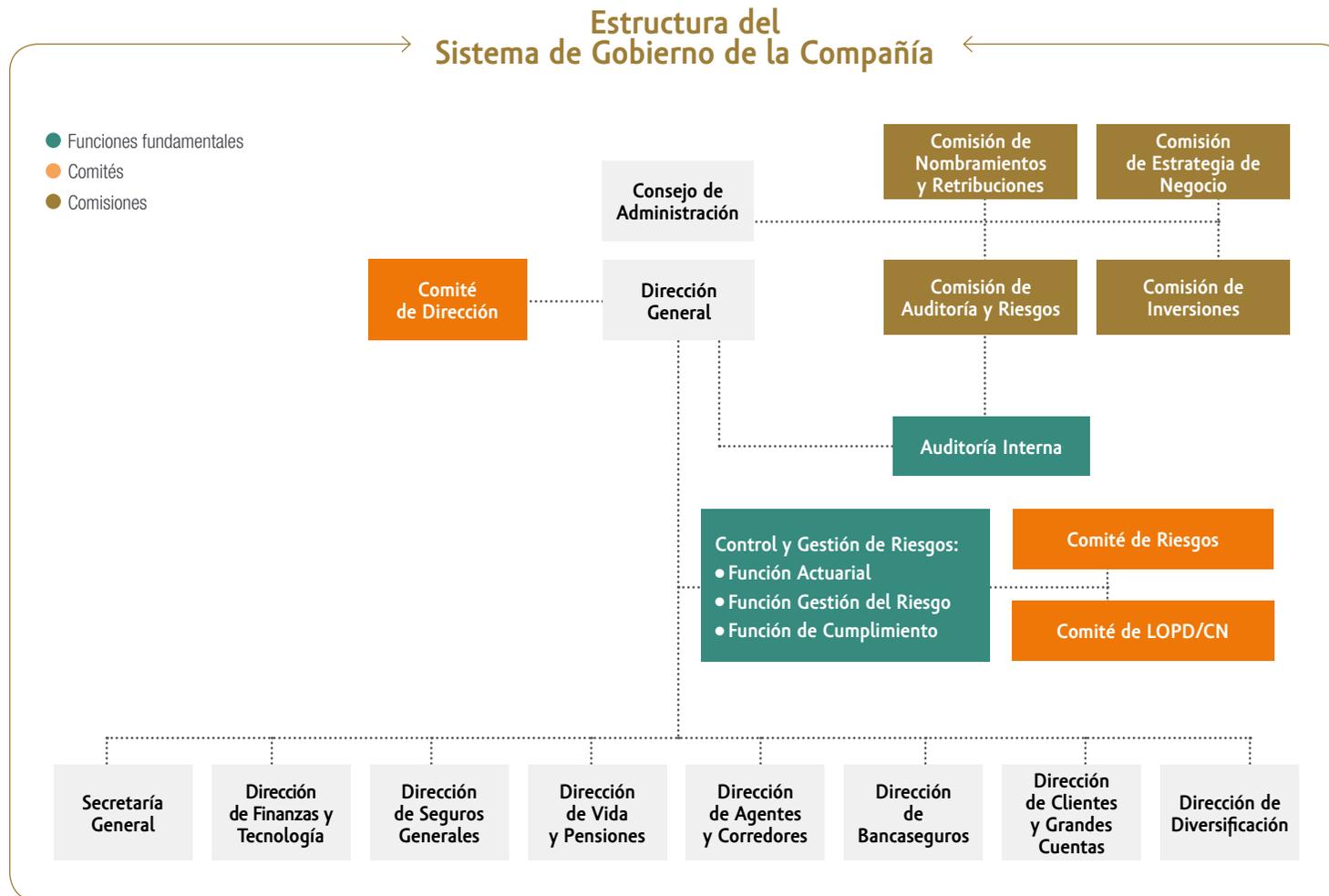
Se cumplen todos los estándares de Buen Gobierno exigibles a una entidad de interés público de su dimensión y presencia social

En cuanto a las actuaciones realizadas ante la publicación de normas de obligado cumplimiento, han sido hitos significativos la adaptación a la nueva normativa de protección de datos, la preparación de los cambios organizativos exigidos por la inminente transposición de la Directiva sobre distribución de seguros, así como la confección de nuevos informes que avanzan en la transparencia y rigor en el funcionamiento del Grupo, como pueden ser el Estado de Información no Financiera o el reporte anual al Consejo de la Comisión de Auditoría.



Sistema de Gobierno

La estructura del Sistema de Gobierno de la Compañía se resume en el siguiente gráfico:





El presente informe pretende dar cuenta detallada de la actividad desarrollada durante el ejercicio 2018 por los diferentes intervinientes en el esquema anterior, siempre desde la perspectiva de proporcionar información transparente sobre la gobernanza del Grupo, en los términos recogidos por la Ley y la normativa interna.

En cuanto a esta última son referencia esencial el Código de Buen Gobierno, los Estatutos Sociales y aquellas Políticas del Sistema aprobadas por el Consejo de Administración con aplicación en todas entidades del Grupo en las que se desarrolla el marco de Gobierno, con especial atención a la gestión de riesgos.

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 fundamentales según Solvencia II (Función de Riesgos, Función de Cumplimiento, Función Actuarial y Función de Auditoría Interna).

■ Políticas y Procedimientos del Sistema

Con 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.

Son referencia esencial de la normativa interna el Código de Buen Gobierno, los Estatutos Sociales y las Políticas del Sistema





Estructura de Propiedad

Durante el pasado ejercicio, en el contexto del proceso de reestructuración del sistema financiero español, culminó el proceso de integración de Liberbank, S.A. y Banco Castilla La Mancha, S.A., y el de Unicaja Banco y Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A., todas ellas entidades accionistas de Caser.

Como consecuencia de dicho proceso, la composición del accionariado varió con respecto al ejercicio anterior, siendo los accionistas de la Entidad a 31 de diciembre los siguientes:

262.154
ACCIONES PROPIAS DE
CASER, LO QUE SUPONE
UN 3,64% DEL CAPITAL

Composición del accionariado de la Compañía al cierre del ejercicio

Accionistas	Acciones	Nominal	% S/TOTAL
Covéa Coopérations	1.439.518	129.556.620	20,00
Bankia, S.A.	1.079.755	97.177.950	15,00
Ibercaja Banco, S.A.	1.004.069	90.366.210	13,95
Liberbank, S.A.	879.307	79.137.630	12,22
Abanca Corporación Industrial y Empresarial, S.L.U.	719.171	64.725.390	9,99
Unicaja Banco, S.A.	718.661	64.679.490	9,99
Hiscan Patrimonio, S.A.U.	433.997	39.059.730	6,03
Caixabank, S.A	394.126	35.471.340	5,48
Caser (Acciones Propias)	262.154	23.593.860	3,64
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
Colonya Caixa d'estalvis Pollença	4.107	369.630	0,06
Caja de Ahorros y M.p. Ontinyent	3.734	336.060	0,05
Web Gestión 1, S.A.U.	1	90	0,00
Gesnostrum Sociedad Gestora, S.L.U.	1	90	0,00
Otros Accionistas Minoritarios	854	76.860	0,01
TOTAL	7.196.933	647.723.970	100



Junta de Accionistas

En 2018, La Junta de Accionistas se reunió con carácter ordinario el día 4 de abril, sesión en la que se examinaron y aprobaron las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión correspondientes al ejercicio 2017, tanto de Caser como de su Grupo Consolidado, y se analizaron y validaron las propuestas realizadas por el Consejo de Administración relativas a la aplicación del resultado, reelección de auditores y la dispensa de la obligación de no competencia con la Compañía de determinados Consejeros.

Igualmente, se decidió establecer el número de integrantes del Consejo en veinte, para que se traduzca de manera más fiel la representación en este órgano de administración de los accionistas, en relación a su participación en el capital social.

Finalmente, se aprobó el importe máximo de la remuneración anual para el conjunto de Administradores de la Compañía y se determinó la cantidad de la retribución individual a percibir por los integrantes del Consejo de Administración.

Asimismo, se reunió el máximo órgano de representación de los accionistas el 21 de noviembre, con carácter extraordinario, a los efectos de aceptar la incorporación al Consejo de un nuevo integrante en sustitución de Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A., entidad absorbida por Unicaja Banco, S.A. en el curso del ejercicio.

Consejo de Administración

Composición

Como se ha indicado en el epígrafe anterior, a partir de mayo de 2018, el Consejo de Administración contó con la presencia de un vocal adicional, quedando fijado en 20 el número de Consejeros.

Al margen de esta modificación, la composición no ha experimentado otras variaciones que aquellas consecuencia de la decisión de determinados Consejeros de cambiar a la persona física que les representa en el

seno del Consejo, con el resultado que consta en el cuadro que se adjunta a continuación en este mismo epígrafe.

La aptitud y honorabilidad de los nuevos integrantes, conforme a los requerimientos establecidos en la normativa aseguradora y a la política al respecto de la Compañía, fue valorada favorablemente por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El Consejo de Administración, según se valoró por la Comisión citada, contó con los conocimientos, cualificación y experiencia necesarios en:

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



A 31 de diciembre de 2018, los integrantes del Consejo de Administración eran los siguientes:

Composición

Consejero	Representante
M. Michel Roux *	
M. Paul Esmein *	
Covéa Coopérations *	M. Pierre Michel
Gesnostrum Sociedad Gestora, S.L.U. *	D. Joaquín Cánovas Páez
Gesmare Sociedad Gestora, S.L.U. *	D. Antonio San Segundo Hernández
Valoración y Control, S.L. *	D. Leopoldo Alvear Trenor
D. Amado Franco Lahoz *	
D. José Luis Aguirre Loaso *	
Sierra del Acebo, S.L.U. *	D. Víctor Manuel Bravo Cañadas
Norteña Patrimonial, S.L.U. *	D. Álvaro Jimeno García
Web Gestión 1, S.A.U. *	D. Justo Gómez López
Hiscan Patrimonio, S.A.U. *	D. Ignacio Redondo Andréu
Abanca Corporación Industrial y Empresarial, S.L.U. *	D. Antonio Rosas Cervantes
Corporación Empresarial de Tenencia de Activos de Galicia, S.L.U. *	D. Álvaro García Diéguez
Unicaja Banco, S.A. *	D. Braulio Medel Cámara
D. Manuel Muela Martín-Buitrago *	
D. Andrés Martín Pintor *	
D. Carlos Abad Rico **	
D. Jorge Albájar Barrón ***	
Mme. Sophie Fiszman ***	

* Dominical
 ** Externo
 *** Independiente





Actividad

En 2018, el Consejo de Administración celebró once reuniones, en las que se analizaron y, en su caso, aprobaron las cuestiones que se indican a continuación, que por su importancia o por su carácter recurrente merecen ser destacadas separadamente:

- Formulación de las Cuentas Anuales del ejercicio precedente.
- Informe sobre Situación Financiera y de Solvencia, Informe de resultados

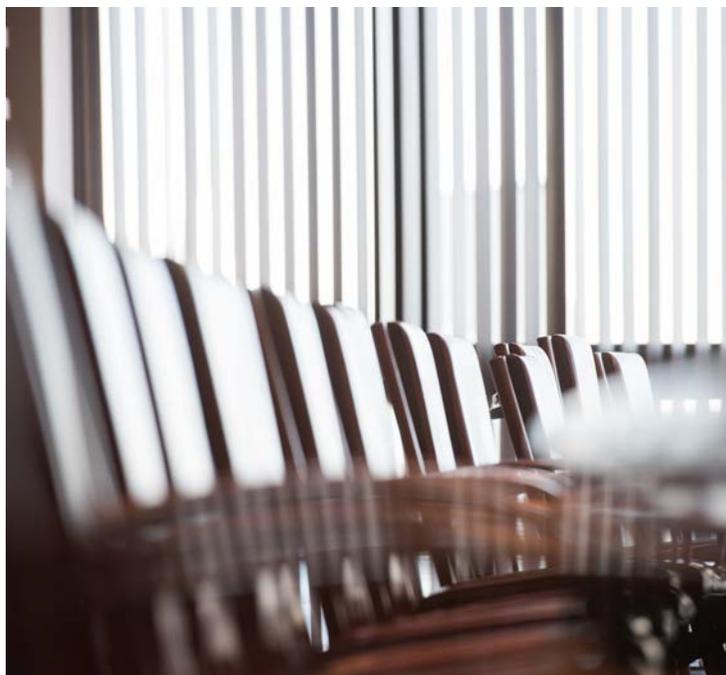
(QRT anual) e Informe ORSA, todos ellos referidos al cierre del ejercicio 2017.

- Actividad de las Funciones Fundamentales del Sistema de Gobierno en 2017, relativas a Auditoría Interna, Actuarial y Cumplimiento Normativo.
- Revisión anual de las Políticas del Sistema de Gobierno Corporativo y aprobación de una Política adicional sobre el Apetito al Riesgo.
- Informe anual sobre efectividad de los procedimientos de control interno de la actividad gestora de los fondos de pensiones de la Compañía.
- Información de las operaciones vinculadas en la gestión de fondos de pensiones realizadas por la Entidad.
- Informe anual del Servicio de Defensa del Asegurado.
- Sistema de prevención de blanqueo de capitales.
- Aprobación de la fusión por absorción, de la filial CAI Seguros Generales de Seguros y Reaseguros, S.A.U.
- Estudio de los Trabajos realizados por las Comisiones Asesoras.

- Análisis de las Inspecciones de la DGSFP abiertas a la Compañía en el curso del ejercicio.
- Informe anual de Gobierno Corporativo.
- Análisis y aprobación de los acuerdos de reordenación de las Alianzas de distribución de Seguros con Unicaja, Liberbank y Bankia.

Además de los asuntos anteriormente citados, han sido objeto de estudio y debate todos los relacionados con las cuestiones más relevantes para el desarrollo de las actividades del Grupo, analizándose entre otros:

- Los principales indicadores de negocio de la Entidad, supervisándose el cumplimiento los objetivos fijados en el Plan Estratégico para el ejercicio 2018, así como el del presupuesto del año 2018.
- El Presupuesto para el ejercicio 2019.
- Expansión de la Compañía en otros ámbitos de actividad, como la relacionada con los servicios de inversión, con el lanzamiento de la Agencia de Valores, y el reforzamiento de la áreas de diversificación, autorizando la adquisición de Residencias y Hospitales, así como de otras líneas de negocio, principalmente relacionadas con la salud de las personas y la prestación de servicios.





Comisiones Asesoras del Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Riesgos

Está compuesta por tres Consejeros, dos pertenecientes a la categoría de independientes y el tercero a la de dominicales, sin que haya experimentado cambios en su composición durante el ejercicio.

Al igual que en años anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones quienes ocupan en la Compañía los cargos de Director General, Director de Auditoría Interna, Director de Control y Gestión de Riesgos y Director Financiero y de Tecnología.

La Comisión se ha reunido en seis ocasiones durante 2018 para supervisar Auditorías, Control Interno y de Cuentas, y reporte

El Secretario General de Caser ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión, con voz y sin voto.

Con independencia de que el detalle pormenorizado de las actividades de la Comisión durante 2018 se contiene en el Informe específico presentado ante el

Consejo de Administración, se indica aquí que para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas, se ha reunido en seis ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

En relación con la supervisión de Auditoría Interna:

- Analizó la Memoria Anual de Actividades de Auditoría Interna correspondiente al ejercicio 2017 y aprobó la actualización de la metodología de valoración de las recomendaciones emitidas por dicha área.
- Conoció las conclusiones de los seguimientos realizados sobre las recomendaciones formuladas por Auditoría Interna.
- Veló por la eficacia del ejercicio de las funciones de Auditoría Interna, así como por el cumplimiento de la Política de dicha área.
- Verificó el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2018 y aprobó el relativo al año 2019.

En relación con el control de la Auditoría de Cuentas:

- Analizó y valoró la independencia de los Auditores de Cuentas y emitió un Informe favorable a este respecto al Consejo.
- Supervisó la actuación de los auditores externos, recibiendo informes específicos sobre su labor, que elevó al Consejo de Administración.
- Estudió la posible reelección de EY como auditor de cuentas para el ejercicio 2018, y aceptó la designación de dicha firma para la revisión del Informe de Situación Financiera y Solvencia de la Entidad y su Grupo, tanto para el ejercicio 2017 como para el 2018.
- Recabó regularmente del auditor de cuentas información relativa a la planificación de los trabajos de auditoría correspondientes al ejercicio 2018, manteniendo el Presidente de la Comisión un contacto directo al respecto con ellos.
- Realizó un seguimiento de las recomendaciones formuladas por los auditores respecto de las cuentas del ejercicio precedente y valoró las emitidas respecto de las de 2017.



En relación con el Control Interno y Gestión de Riesgos:

- Supervisó la eficacia del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos y valoró los procedimientos de Control Interno en la actividad de gestión de fondos de pensiones.
- Verificó la actualización del mapa de procesos críticos de la Compañía.
- Aprobó la creación de un Comité de Riesgos Exógenos, para controlar los riesgos de aparición inesperada y gran repercusión.

- Revisó los trabajos realizados por el Comité de Riesgos y de Cumplimiento Normativo, que reportó, entre otras materias, la relativa al establecimiento del modelo de prevención de riesgos penales para las filiales no aseguradoras del Grupo y la adaptación de la Compañía a las nuevas exigencias legales en materia de protección de datos.
- Analizó y elevó al Consejo de Administración el Informe de autoevaluación de los riesgos y de la solvencia (ORSA), el Informe de Situación Financiera y Solvencia, y el QRT anual, así como los Informes relativos a la Función de Cumplimiento Normativo y Función Actuarial, todos ellos relativos al ejercicio 2017.

- Revisó las políticas del Sistema de Gobierno de su competencia y valoró la definición de una Política adicional relativa al Apetito al Riesgo.
- Recibió el Informe del experto independiente en materia de prevención de blanqueo de capitales y trasladó al Consejo las recomendaciones contenidas en el mismo.

En materia de reporte de información:

- La Comisión ha elevado al Consejo sus informes sobre todas aquellas materias de su competencia que preceptivamente han de ser aprobadas o conocidas con posterioridad por el máximo órgano de administración.

- Fue informada de las operaciones vinculadas en la gestión de fondos de pensiones de las que ha de conocer el Consejo.
- Recibió información sobre las Inspecciones realizadas por la DGSFP, elevando al Consejo de Administración el estado de las mismas y su resultado.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Durante 2018, no ha variado su composición y, al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones, cuando así se ha requerido, quienes ocupan en la Compañía el cargo de Director General, el de Director de Recursos Humanos, así como el Secretario General de Caser, quien ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas se ha reunido en cinco ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

- Estudió los distintos requisitos legales concurrentes en materia de aptitud y honorabilidad de los vocales del Consejo de Administración y Directivos de nueva incorporación.



- Revisión y propuesta de actualización de dietas del Consejo de Administración y Comisiones Asesoras.
- Analizó el sistema de remuneración del Grupo y revisó la retribución correspondiente a 2018 del Director General y de los miembros del Comité de Dirección.

En 2018 se ha incorporado un nuevo vocal a las comisiones de Inversiones y Estrategia de Negocio a propuesta del accionista Covéa

Comisión de Inversiones

Durante 2018, se ha incorporado un nuevo vocal propuesto por el accionista Covéa y, al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones quienes ocupan en la Compañía el cargo de Director General, el de Director Financiero y de Tecnología y el de Director de Inversiones, así como el Director de Asesoría Jurídica, quien ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

- Seguimiento del grado de cumplimiento de los límites de concentración de inversiones.

- Análisis de la estructura de la cartera de inversiones de Vida, No Vida y Recursos Propios, y estudio de su comparativa con el sector.
- Examen del casamiento entre activos y pasivos (Informe ALM).
- Revisión del grado de cumplimiento de los acuerdos de distribución de Bancaseguros.
- Análisis de la situación de solvencia del Grupo al cierre de 2017.
- Revisión de la Política de Inversiones de la Compañía y propuesta de actualización al Consejo de Administración.
- Informe estratégico de inversiones de los fondos de pensiones para el ejercicio 2019.
- Adicionalmente, analizó cuestiones puntuales que por su impacto en la actividad inversora de la Compañía merecían una atención especial.

Comisión de Estrategia de Negocio

Durante 2018, se ha incorporado un nuevo vocal propuesto por el accionista Covéa y, al igual que en ejercicios anteriores, con el fin de dar soporte a sus miembros, han asistido a sus reuniones el Director General

y los Directores de Vida y Pensiones, Seguros Generales, Negocio de Bancaseguros, Negocio de Grandes Cuentas, así como el Director de Asesoría Jurídica, quien ha ostentado el cargo de Secretario de dicha Comisión.

Para el cumplimiento de las funciones que le han sido atribuidas se ha reunido en cuatro ocasiones, en las que se han tratado principalmente las siguientes cuestiones:

- Estudio de la situación relativa a los distintos negocios del Grupo Caser, analizando sus resultados de forma periódica, recomendando las medidas o iniciativas adecuadas para profundizar y dinamizar su desarrollo, y estudiando nuevas iniciativas comerciales.
- Seguimiento de los resultados del negocio mediante el análisis de sus principales indicadores.
- Análisis del Informe Anual del Servicio de Defensa del Asegurado y la Memoria Anual del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dando cuenta al Consejo de Administración de su contenido.
- Seguimiento del cumplimiento del presupuesto y consideración, previa al Consejo, del relativo a 2019.



Comité de Dirección

Su composición es la siguiente:

Comité de Dirección

	Cargo
D. Ignacio Eyriès García de Vinuesa	Director General
D. Fernando de Lorenzo López	Secretario General
D. Antonio García Ortiz	Director Financiero y de Tecnología
D. Ramón Nadal de Dios	Director Técnico de Seguros Generales
D. Juan José Cotorruelo Gómez	Director de Vida y Pensiones
D. Ignacio Martín Sánchez-Bendito	Director del Negocio Agentes y Corredores
D. José Manuel Nieto Alite	Director del Negocio Bancaseguros
D. Germán Bautista Chamizo	Director de Clientes y del Negocio Grandes Cuentas
D. Valentín García García	Director de Diversificación

En 2018, se ha incorporado al Comité de Dirección un nuevo Director de Negocio de Bancaseguros. Dicho Órgano se ha reunido en dieciséis ocasiones, para analizar cuantos asuntos ha sido necesario abordar con vistas a conseguir el mejor desarrollo de todas las actividades de la Compañía así como las de su Grupo.

Pueden destacarse como aspectos más importantes los siguientes:

- Seguimiento de la evolución del Plan Estratégico 2018-2022 y del Presupuesto anual.
- Análisis de las principales magnitudes del negocio y de las posibles acciones para su mejora.

- Definición del proceso de adaptación a la nueva normativa de protección de datos.
- Acciones de crecimiento inorgánico en el área de diversificación.
- Diseño del programa de omnicanalidad.
- Elaboración del presupuesto 2019.
- Impulso de los proyectos de innovación, sistemas y transformación digital, y desarrollo del negocio a través de internet.
- Estudio del impacto de la nueva normativa de distribución de seguros.
- Análisis del diseño del lanzamiento de actividad de la red de agentes financieros vinculados a la Agencia de Valores.
- Análisis y gestión de todos los asuntos relevantes relacionados con la gestión de la Compañía en el curso ordinario de su actividad.

22 El Grupo Caser en España



- 40** oficinas propias
- 140** oficinas de agencia
- 20.000** puntos de venta en entidades financieras
- 10** oficinas de salud
- 16** clínicas dentales
- 19** residencias para personas mayores
- 5** hospitales

+ más información
 acceda a la información ampliada en nuestra web corporativa.



23 Resumen del Balance de Situación

Balance de situación

Millones de €	2016	2017	2018
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	842,8	659,1	708,7
Activos financieros mantenidos para negociar	8,6	23,4	19,8
Otros activos finan. a valor razonable con cambios en P y G	13,5	21,5	48,0
Activos financieros disponibles para la venta	4.251,9	4.567,5	4.494,2
Préstamos y partidas a cobrar	1.668,1	1.532,4	1.489,5
Derivados de cobertura	3,5	3,9	2,7
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	193,0	191,7	175,8
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	286,0	296,2	364,0
Inmovilizado intangible	466,2	406,0	294,9
Participaciones en sociedades puestas en equivalencia	0,3	0,3	0,3
Activos fiscales	187,4	150,0	134,7
Otros activos	181,5	181,0	190,0
TOTAL ACTIVO	8.102,8	8.033,0	7.922,6

Millones de €	2016	2017	2018
Pasivos financieros mantenidos para negociar	14,0	14,1	14,6
Débitos y partidas a pagar	458,9	415,0	452,5
Derivados de cobertura	5,5	3,8	4,8
Provisiones técnicas	5.845,2	5.838,8	5.728,1
Provisiones no técnicas	74,2	42,6	35,8
Pasivos fiscales	186,5	179,4	169,9
Resto de pasivos	408,0	361,4	327,6
TOTAL PASIVO	6.992,2	6.855,0	6.733,2
Fondos propios	889,9	938,8	994,2
Ajustes por cambios de valor	160,6	182,8	140,6
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	1,2	1,1	1,1
Socios externos	58,9	55,3	53,5
TOTAL PATRIMONIO NETO	1.110,6	1.178,0	1.189,4
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	8.102,8	8.033,0	7.922,6



www.caser.es
Av. de Burgos, 109
28050. Madrid
902 011 111

Síguenos en  @caser