



09

## SEGUROS GENERALES

RENTABILIDAD Y CRECIMIENTO

### Ramón Nadal

DIRECTOR TÉCNICO DE  
SEGUROS GENERALES



#### ¿Qué balance hace del ejercicio 2014?

La ejecución de los proyectos del Plan Estratégico 2013-2015 supuso el fortalecimiento de nuestra actividad, consolidando iniciativas que ya estaban en marcha e impulsando nuevas medidas que han tenido un resultado más que satisfactorio. En resumen, durante el pasado 2014 hemos abordado la puesta en marcha de veinte iniciativas del Plan Estratégico, que afectaban tanto a los procesos como a las operativas, encaminadas todas ellas a revisar las prácticas de gestión de las distintas áreas de prestaciones

con el fin de emplear las mejores habilidades, lo que nos ha reportado mejoras en la eficiencia operativa y ahorros significativos.

#### ¿Cuál es el principal pilar de esta Dirección?

El enfoque al cliente sigue siendo uno de los pilares de nuestro servicio y en este sentido hemos continuado trabajando durante el 2014. Nuestra apuesta es atender las necesidades de nuestros asegurados, ocupándonos de la prestación del servicio, ya sea enviando reparadores a un Hogar, recogiendo el vehículo del asegurado en su domi-

cilio para llevarlo a uno de nuestros talleres base, o atendiendo a los lesionados en Clínicas de reconocido prestigio colaboradoras de Caser. La satisfacción del cliente está en el centro de nuestra estrategia.

#### ¿Cómo afrontan 2015?

Estamos seguros que será un buen ejercicio. Durante 2014 hemos sentado las bases de nuestra rentabilidad y crecimiento futuros y esperamos que en el 2015 se materialicen. A ello, ayudará la consolidación de los síntomas de recuperación económica que ya hemos empezado a notar en 2014.

## AUTOMÓVILES

En el ejercicio pasado se alcanzaron con amplitud los objetivos de rentabilidad y se sentaron las bases para iniciar un desarrollo de negocio positivo y rentable. Se consiguió frenar las anulaciones y mantener la variación de cartera en niveles similares al sector. Todo ello hizo posible una sustancial reducción en la caída de la cifra de facturación.

Entre las acciones más destacables hay que resaltar la incorporación de un nuevo servicio, el Taller Base con servicio de taller a domicilio, proyecto desarrollado en Barcelona-Lérida, Madrid, Toledo, Cantabria, Vizcaya y Mallorca, y que se ampliará en 2015 a siete zonas más.

Este servicio ofrece la recogida y entrega gratuita del vehículo asegurado en el domicilio

o lugar que el cliente determine, proporcionándole un vehículo de cortesía durante el tiempo que dure la reparación. Además incluye un chequeo de postreparación del vehículo, su limpieza interior y exterior antes de su entrega, y una revisión pre-ITV.

Otra acción importante fue el proyecto de optimización del modelo operativo de Autos con metodología LEAN. De las medidas propuestas, ocho afectaron a procesos de prestaciones. Algunas de ellas confirmaron el acierto de proyectos ya puestos en marcha durante el 2013-2014, tales como las ventajas de incrementar el direccionamiento de Autos a talleres concertados con Caser, potenciar la facturación digital y la autovaloración de talleres, o divulgar el modelo de gestión de prestaciones a la Red comercial y a mediadores. >

El Taller Base con servicio de taller a domicilio se implantó en Barcelona, Lérida, Madrid, Toledo, Cantabria, Vizcaya y Mallorca



➤ Otro aspecto destacable recogido en LEAN Autos fue el impulso de nuevas funcionalidades en la Web del Mediador.

Por último, se implantó una prueba piloto de telemática que durará 12 meses, y que consiste en la instalación de 200 dispositivos en vehículos asegurados, que permitirá testar el funcionamiento de los aparatos, el tráfico de información de hábitos de conducción y los servicios asociados a esta clase de producto tales como la intervención automática de los servicios de asistencia en caso de accidente de determinada intensidad.

## PERSONALES

Seguros Personales experimentó un crecimiento del 4,9%, sustentado, principalmente, en el ramo de Decesos que se configura como el principal producto de esta línea. Los resultados mantuvie-



ron la firme tendencia de márgenes técnicos muy positivos, consecuencia de una rigurosa suscripción, centrada en riesgos sencillos.

En concreto, durante el ejercicio se implementaron dos nuevos seguros, Caser-Socio Race Unlimited y Caser Más Que Mascotas. También se reforzó la oferta de Decesos con nuevas coberturas (gestoría y asesoramiento en la confección del testamento), siguiendo una política de mejora continua, que posibilita que el ramo se sitúe a la vanguardia de ese mercado.

## MULTIRRIESGOS

Uno de los principales hitos en el ramo de Multirriesgos fue la creación del Servicio Caser Academia y su incorporación en la cartera de Hogar de Liberbank. Se trata de un servicio de soporte a los estudios para asegurados de

pólizas de Hogar, que se basa en una plataforma online. Este hecho representó un salto cualitativo en las prestaciones del principal producto No Vida de la Compañía, que evoluciona desde el servicio a la vivienda hacia el servicio a la familia y que, a su vez, incrementa la usabilidad del producto para ofrecer al cliente final mayor sensación de proximidad.

Paralelamente se continuó avanzando en la mejora interna tecnológica y de procesos que garantice la adaptación a los requerimientos futuros del mercado.

## EMPRESAS

Durante el ejercicio 2014, se han renovado las ISO de Gestión de la Calidad para los productos de PYME y Caución y Responsabilidad Civil de Consejeros y Altos Cargos. Se ha

mejorado claramente la eficiencia en la emisión de certificados, tan demandados en este segmento, automatizando su obtención tanto en las aplicaciones internas como en la Web del Mediador para los productos de PYME, Responsabilidad Civil y Comercios.

También se desarrolló la plataforma de formación on-line de Empresas, donde se han creado, desde las diferentes áreas técnicas, cursos de formación para los principales seguros de empresas, habiéndose matriculado en 2014 más de 1.000 alumnos entre los propios técnicos, comerciales y mediadores o agentes en alguno de los cursos que se han llevado a cabo.

A pesar de las peculiaridades de este negocio en cuanto a las características del cliente final, se ha facilitado el acceso directo de los clientes a la consulta de sus pólizas de Caución y de los consumos de líneas concedidas, facilitándo- ➤

La oferta de Decesos se reforzó con nuevas coberturas: gestión y asesoramiento en la confección del testamento

## Miguel Azpeitia

DIRECTOR DE  
CASER SALUD



### ¿Cuáles fueron las claves del éxito de Caser Salud en 2014?

Hemos basado nuestra actividad en cinco pilares básicos: la diferenciación, tanto en el producto como la oferta; el apoyo y motivación a las redes; la transmisión de una coherencia de imagen y comunicación; la calidad de la prestación y el servicio, y finalmente, la gran satisfacción y fidelización de nuestros asegurados.

### ¿Qué papel ha jugado la red de ventas?

Los negocios de distribución han sido el motor para el crecimiento del seguro de Salud en Caser. En este sentido, para fortalecer la estrategia común y definir unos objetivos compartidos, se han invertido esfuerzos en el desarrollo de acciones

formativas, reuniones comerciales, así como en el diseño de materiales de apoyo a la venta para la profesionalización y especialización de redes en Salud. Esta confianza de los Negocios, ha propiciado la reorientación de la captación de los segmentos más rentables e interesantes para la Compañía.

### ¿Qué supone para Caser Salud la certificación conforme a la norma ISO 9001 de AENOR?

Sin duda, una gran satisfacción. Viene a confirmar que nuestros esfuerzos para diferenciar a los productos de Caser Salud por su nivel de calidad están dando sus frutos. Es, además, una excelente motivación para seguir trabajando en el futuro en la misma línea.

Caser Salud obtuvo un incremento en primas del 7,9%, frente al 3,4% del sector, y del 6,8% en asegurados, mientras que el dato sectorial fue del 2,4%

> les con ello la toma de decisiones a la hora de cubrir sus necesidades en esta materia.

Por último y en aras de la mejora de nuestra oferta, se han afrontado los desarrollos informáticos de los productos segmentados de PYME para bodegas y para el sector de automoción donde somos clara referencia en el mercado. Igualmente, se ha dado visibilidad a través de la Web del Mediador a los productos de garantía de bienes de consumo para telefonía y tablets.

## SALUD

El ramo de Salud cumplió los objetivos de crecimiento y rentabilidad, especialmente, en los segmentos considerados como prioritarios: Particulares, Autónomos y Pymes.

Caser Salud obtuvo un incremento en primas del 7,9% frente al 3,4% del sector y del 6,8% en asegurados, mientras que el dato sectorial fue del 2,4%.

El volumen anual de bajas descendió un 18% y el de altas creció un 3%, con respecto al ejercicio anterior. Provocando que el neto anual aumentara un 78% en el conjunto del ramo. Especialmente relevante fue el crecimiento neto de clientes Particulares, el segmento más rentable, con un 22% más de altas, un 14% menos de bajas y un neto interanual del 397% con respecto a 2013.

Dato muy significativo ya que rompe la tendencia al crecimiento basado en precio, así como a la colectivización del sector. Tendencia que se ha invertido en Caser, donde el foco principal de negocio está en captar y dar valor a las familias y pequeñas empresas que contratan su seguro de manera individual.



## Clínicas Dentales Caser

En 2014, Caser inició una nueva línea de negocio: la apertura de clínicas dentales, una muestra de la firme apuesta de la Compañía por dar un servicio global de salud. Las clínicas se caracterizan por su orientación al cliente y la excelente calidad de servicio. Entre sus valores diferenciales destacan unas instalaciones innovadoras, el uso de equipos y tecnología digital 3D de última generación, el desarrollo de técnicas y tratamientos pioneros y un cuadro de profesionales de máximo nivel. Caser Salud llevará a cabo un ambicioso plan de aperturas a nivel nacional en los próximos años, del cual, las clínicas abiertas en Majadahonda y Móstoles son el primer ejemplo. Ambas ofrecen un completo espectro de especialidades odontológicas. Cada centro tiene una superficie aproximada de 160 m<sup>2</sup> y cuenta con seis gabinetes informatizados, dotados de cámaras intraorales, transiluminación laser y tecnología digital avanzada como la del tomógrafo 3D, que además de garantizar un mejor diagnóstico, sirve para realizar cirugías de implantes guiadas por ordenador, minimizando cualquier posibilidad de error y reduciendo tiempos quirúrgicos.



Los factores determinantes para la obtención de estos resultados se resumen en cuatro:

La diferenciación de producto y oferta atractiva, "Un Seguro de Salud Diferente". En este punto, se puso el foco en comunicar y fortalecer la imagen de diferenciación con coberturas y servicios exclusivos que aportan valor a los clientes Particulares. Aquí se enmarcan el concepto Cobertura Top Familiar: Óptica, Farmacia y Vacunas Infantiles y Cuidados Posparto en el Hogar, así como el Programa Piloto, Vive Tu Maternidad con Caser Salud, que tiene como objetivo fundamental favorecer el cuidado y seguimiento de las mujeres embarazadas y estar con ellas desde el primer momento hasta la llegada del bebé al hogar. Más de 1.000 familias se han beneficiado ya de Cuidados Posparto en el Hogar, servicio al cual el 93% de asegurados le otorgan una puntuación de 10 sobre 10 en calidad. Asimismo, en 2014, se atendieron más de 1.600 solicitudes de Óptica y Farmacia.

Los otros factores fueron el apoyo y motivación de las Redes de Venta; la coherencia en la imagen, comunicación y materiales de oferta; la calidad en la prestación y el servicio y la satisfacción y fidelización de los clientes.

➤ En este sentido, Caser Salud recibió la Certificación de Calidad conforme a la norma ISO 9001 como reconocimiento y evidencia de la conformidad de su sistema de gestión.

## PRODUCCIÓN

La Dirección de Seguros Generales siguió trabajando para mejorar la calidad percibida por el cliente, y, en términos globales, se redujo el promedio de incidencias en 0,7 puntos porcentuales con respecto a 2013.

La incidencia preventiva continuó mostrándose como una herramienta altamente eficaz para garantizar la satisfacción del cliente. Durante 2014, se gestionaron más de 9.000 expedientes por el equipo de Prevención, que hicieron un seguimiento exhaustivo de todas aquellas prestaciones que cumplían con los criterios preventivos establecidos.

La homogeneización de los equipos de gestión de Autos y Diversos también alcanzó al área de Incidencias, unificándose la interlocución con el SDA, centralizando el análisis de las quejas y reclamaciones, tanto de Autos como de Diversos, en el grupo de Incidencias de Prestaciones de Seguros Generales, integrado por tramitadores expertos en la resolución de la insatisfacción del cliente o mediador.

En el ámbito de la calidad, hay que reseñar también los resultados de la segmentación del servicio por cliente: se atendieron cerca de 15.000 expedientes de clientes Platino de forma preferente en Autos y se prestaron más de 43.000 encargos de reparación y peritación en menos de 24 horas en Diversos, realizándose más de 18.000 llamadas a clientes Platino para conocer su valoración del servicio.



Por último, también se logró la renovación en el ejercicio de 2014 de la certificación ISO 9001-2008 para el área de Prestaciones Multirriesgos Particulares.

## PRESTACIONES

Durante el 2014 se llevaron a cabo un total de 670.929 prestaciones de Seguros Generales, desglosadas en 471.358 expedientes de Hogar, 117.304 de Autos y 82.267 del resto de productos.

Por lo que se refiere a las iniciativas más relevantes puestas en marcha en el ejercicio cabe destacar homogeneización de las áreas

de prestaciones de Autos y Diversos, que concluyó con la implantación de un modelo organizativo y de gestión unificado y orientado al cliente.

Estrechamente ligada a esta acción estuvo la homogeneización del Sistema de Gestión, un proyecto en el que se trabajó de forma coordinada con el área de Sistemas de Relación con Terceros, para definir las bases de la unificación de los procesos de gestión de Prestaciones de Seguros Generales (Autos + Diversos) en un solo sistema de gestión.

El desarrollo de la nueva aplicación se llevará a cabo durante 2015 y el primer trimestre del 2016.

Se llevaron a cabo un total de 670.929 prestaciones de seguros generales, 471.358 expedientes de hogar, 117.304 de Autos y 82.267 del resto de productos

### Francisco Picón

DIRECTOR DE PRESTACIONES DE SEGUROS GENERALES



#### ¿Cuáles son las ventajas de la homogeneización de los sistemas de gestión?

Sus beneficios son el aumento de la productividad y mejora de la accesibilidad (a clientes, mediadores, aplicaciones móviles etc.), la reducción de costes de mantenimiento; la mejora del control de los procesos, los proveedores y los recursos y la orientación a la calidad. La homogeneización de las áreas de prestaciones ha sido también motor para el impulso de otras iniciativas encaminadas a la mejora de la eficiencia y de los costes.

#### ¿Cómo evolucionó el control del fraude y de los costes?

En 2014 la lucha contra el fraude logró evitar pagos por 9,8 millones de euros entre Autos y Diversos, lo que representa un incremento en el ahorro con respecto al 2013 de un 29% en Autos y un 23% en Diversos. Asimismo, la gestión del recobro nos ha procurado este año un ahorro de 16,4 millones. En cuanto a la reducción del coste medio: un año más debemos resaltar la reducción del coste medio en Hogar, sumando así 8 años consecutivos de decrecimiento. En Autos, el coste medio de las prestaciones se reduce en un 5,7%.

#### ¿Qué novedades han aportado para los mediadores en 2014?

La mediación profesional es un pilar fundamental en la estrategia de Caser. En este sentido desde la Dirección procuramos darles herramientas que faciliten su trabajo. Por ejemplo, a través del proyecto LEAN Autos hemos avanzado en la accesibilidad a la prestación, tanto del cliente como del mediador. Uno de los hitos, ya alcanzados durante el 2014, ha sido la puesta en marcha de nuevas funcionalidades en la Web del Mediador.