

12

FINANZAS Y TECNOLOGÍA

CONSOLIDANDO LA
TRAYECTORIA POSITIVA



Antonio García

DIRECTOR FINANCIERO
Y DE TECNOLOGÍA



¿Ha consolidado Caser su trayectoria de crecimiento en el año 2014?

Así es. Este ha sido un ejercicio muy positivo en el que se ha confirmado la trayectoria ya iniciada en 2013. Obtuvimos un beneficio antes de impuestos de 103,8 millones de euros, un 22,4% más que en 2013. Ello gracias a la ejecución del Plan Estratégico 2013-2015 que nos permitió reorientar nuestro modelo de negocio y adaptarlo al nuevo escenario resultante de la crisis económica y la reestructuración del sistema financiero.

¿Cómo será 2015 para el sector y cuáles son los objetivos de Caser?

Las previsiones del sector apuntan a una ligera recuperación de la situación, con crecimientos en primas No Vida cercanos al 2% aunque se mantendrá la atonía en Vida fruto del contexto actual de bajos tipos de interés. En este escenario, nuestros objetivos son, respecto al volumen de negocio, frenar el decrecimiento y alinearnos con el sector, mantener el esfuerzo en la

reducción del gasto y recuperar la eficiencia. En materia de Márgenes Técnicos, lograr la estabilidad en el ratio combinado de No Vida y, en cuanto a resultados, conseguir una importante mejoría respecto a 2014 y un ROE próximo al 10%.

¿Y en materia de inversiones?

En este ámbito, se plantean dos grandes retos en 2015: los bajos tipos de interés que se ofrecen en el mercado, y la próxima entrada de la nueva normativa Solvencia II, con importantes cambios sobre el consumo de capital derivado de las inversiones. Ante estos retos cobra especial importancia la elevada duración de la cartera de bonos y el alto peso de la deuda pública en la cartera; lo primero porque nos permite cumplir sobradamente con los tipos garantizados a nuestros clientes durante los próximos años, y lo segundo por excelente tratamiento que se da en Solvencia II a la inversión en deuda pública europea, lo que unido a la baja exposición en activos de Renta Variable nos da una ventaja de cara al nuevo marco regulatorio.

MEJORÍA INCUESTIONABLE

El mercado asegurador español vivió en 2014, al igual que el resto de sectores de la economía, una incuestionable pero aún tímida mejoría. Así, aunque la facturación en primas sufrió una caída del 0,7% respecto al ejercicio anterior, se apreció un ligero incremento del 0,9% en los ingresos por primas del negocio de No Vida, aunque se mantuvieron en tasas negativas las cifras de Vida (-2,7%). Cabe destacar, asimismo, el crecimiento experimentado en el volumen de ahorro gestionado por los seguros de Vida, del 1,6%. Los Patrimonios de Fondos de Pensiones aumentaron en 2014 el 7,2%, siendo los sistemas individuales los principales protagonistas del crecimiento con un 10,5% respecto a 2013, elevando su volumen en más de 6.100 millones de euros.

En este contexto, Caser supo gestionar de manera sobresaliente sus recursos y principales activos posicionándose de nuevo en 2014 como un Grupo asegurador rentable, competitivo y eficiente. El Plan Estratégico 2013-2015 definió un nuevo modelo de negocio y la implantación de unas líneas

LOS PATRIMONIOS DE
FONDOS DE PENSIONES
AUMENTARON SU
VOLUMEN EN MÁS DE

6.712

MILLONES DE EUROS



Culminación del Plan Estratégico

El Plan se estructuró en torno a siete proyectos estratégicos materializados en una serie de acciones que durante los ejercicios de 2013 y 2014 se llevaron a cabo con la implicación de gran parte de la organización. Estas acciones se completaron prácticamente en su totalidad al cierre de año.

Caser centró la estrategia en 2014, por una parte en maximizar los crecimientos en su potente Red de distribución bancaria, a través de los acuerdos de exclusividad suscritos; y por otra, en la potenciación de la Red de mediación de Agentes y Corredores. También se pusieron en marcha medidas encaminadas a incrementar las tasas de retención mediante diferentes acciones de fidelización.

El volumen de negocio de Caser se vio afectado por la atonía comercial que la crisis ha provocado en las entidades bancarias, centradas en finalizar sus procesos de saneamiento. Asimismo, la reestructuración de los acuerdos de distribución impactó negativamente en la cifra de negocio del Grupo.

Dichos impactos fueron neutralizados por la favorable evolución del negocio de Agentes y Corredores y de los acuerdos de comercialización activos, permitiendo que el negocio de no Vida registrara un decrecimiento del 2,3%. El negocio de Vida acusó la penalización de los bajos tipos de interés.

La reducción de la cifra de negocio en los últimos ejercicios junto con el objetivo estratégico de situar a Caser en unos niveles de rentabilidad adecuados, obligó a realizar un ejercicio extraordinario de contención de gastos generales, con una reducción en 2014 del 13%, esfuerzo que deberá continuar en los próximos ejercicios.

La estrategia en 2014 pasó por maximizar los crecimientos en la red bancaria y la potenciación en la mediación de Agentes y Corredores

Es importante destacar que el ratio combinado neto de No Vida mejoró 1,8 puntos respecto a 2013, fundamentalmente por el descenso del ratio de siniestralidad en un punto.

Muy reseñable fue el importante superávit del margen de solvencia en 2014, tanto a nivel individual como consolidado (254% y 243% sobre la cuantía mínima exigida, respectivamente), consecuencia, sobre todo, de una reducción de la cuantía mínima por menores primas y provisiones y un incremento del margen de solvencia por mayores fondos propios, lo que garantiza los compromisos adquiridos con los asegurados.

Las acciones más relevantes por áreas fueron:

• Control Técnico Vida y No Vida

Junto con las labores de control y seguimiento habituales que ya se venían realizando en relación con Solvencia I, en 2014 se siguió avanzando en la adaptación a Solvencia II, en cuatro aspectos fundamentales:

- Mejora de las bases de datos del Grupo y muy especialmente las específicas de riesgos y Solvencia II.

- La automatización de los cálculos requeridos por la nueva regulación



EL GRUPO CASER
OBTUVO UN BENEFICIO
ANTES DE IMPUESTOS DE

103,8

MILLONES DE EUROS

UN 22,4% MÁS
QUE EN 2013

> directrices que permitieron a la Compañía afianzar su posición entre los líderes en el canal bancasegurador español.

En paralelo, Caser se confirmó como un actor principal en el Negocio de Agentes y Corredores. Todo ello con un claro enfoque al cliente priorizando la calidad de servicio y satisfacción percibida, y avanzando de forma decidida en el conocimiento de sus necesidades y su aportación a la Compañía.

Gracias a ello, El Grupo Caser obtuvo, una vez aplicados criterios conservadores en la valoración de los activos, inversiones financieras y dotación de provisiones, un beneficio antes de impuestos de 103,8 millones de euros, un 22,4% más que en 2013, siendo el resultado operativo atribuible antes de impuestos de 90,7 millones de euros.



> • El avance en el entendimiento, interpretación e implantación de las nuevas normas de aplicación.

• Colaboración con la Dirección de Control y Gestión de Riesgos, las Direcciones Técnicas y la Dirección de Planificación y Control de Gestión, en la definición de la nueva estructura de Gobierno Corporativo del Grupo.

• **Administración**

Implantación de las novedades legislativas y regulatorias como la operativa de supervisión F.A.T.C.A. y la normativa SEPA para los cobros de recibos. También se incorporó la factura electrónica, obligatoria para entidades públicas.

Integración en la estructura del Grupo Caser de las sociedades Caser Mediterráneo Vida y Caser Mediterráneo Pensiones. Dicha integración fue la antesala de la fusión societaria, también llevada a cabo en el ejercicio 2014, en la que Sa Nostra Compañía de Seguros de Vida, actuó como sociedad absorbente.

Soporte en la consecución del objetivo de Solvencia II, especialmente en la parte correspondiente al módulo de Inversiones Financieras y al Balance Económico.

En este capítulo, asimismo, hay que resaltar, como en años anteriores, los buenos ratios de gestión del pendiente de cobro sobre primas emitidas, que se situó en torno al 4%.

Además, hubo mejoras en Gestión de Cobro, potenciando la gestión online y racionalizando la impresión y distribución de documentos.

• **Reaseguro**

Se mantuvo la implementación de una política de Reaseguro basada en la dispersión de riesgos, conservando el número de reaseguradores que soportan el negocio cedido y redistribuyen-



En 2014 destaca el importante superávit del margen de solvencia, tanto a nivel individual como consolidado sobre la cuantía mínima exigida



do participaciones, teniendo siempre en cuenta el apoyo a la suscripción que deben ofrecer los reaseguradores y especialmente, su alta calificación crediticia. En 2015 algunos socios de Eurapco formarán parte de los reaseguradores de Caser.

• **Inversiones**

Un entorno con una política monetaria expansiva en la zona euro, ha permitido a España mejorar sus condiciones financieras, situándose los tipos de la deuda a 10 años en mínimos históricos a finales de 2014.

En ese sentido, la valoración de la cartera de inversiones a fecha de 31 de diciembre

del Grupo Caser experimentó una mejora sustancial respecto al ejercicio de 2013. El importante peso dentro de la cartera de inversiones de la deuda pública española, que ascendía a más de 6.500 millones de euros, hizo que el incremento en precios de la misma se tradujera en un aumento muy significativo de las plusvalías latentes de la Aseguradora.

Si a todo esto le unimos la mínima exposición de la Compañía en los sectores de Renta Variable y Fondos de Inversión, su cartera se puede considerar como altamente conservadora, y garante de unas rentabilidades futuras importantes.

Actualmente la duración de la cartera de bonos de Renta Fija está alrededor de los 6,61 años con una TIR media de adquisición del 4,49%, y el rating medio de la misma está en BBB, mismo nivel que el presentado al cierre del ejercicio 2013.

Es importante destacar por último, el excelente comportamiento que los Fondos de Pensiones gestionados por Caser han tenido en comparación con sus competidores. Según datos de Inverco de diciembre 2014, el Grupo había colocado de los 40 planes que participan en el análisis, 19 en el 1º cuartil y 19 en el 2º cuartil. Estando en todos ellos por encima de los índices de referencia marcados para el año.





> SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La evolución y desarrollo de los Sistemas de Información de Caser estuvieron centrados durante 2014 en la optimización de los recursos tecnológicos y humanos que se dedican a dar servicios informáticos a la Compañía, con el objetivo de cumplir con el Plan Estratégico.

En el primer trimestre se acometió la reestructuración interna de la Dirección de Sistemas de

Información, reorientando su estructura organizativa hacia los principales procesos aseguradores, respetando las peculiaridades de cada ramo, pero fortaleciendo las sinergias existentes en los diferentes procesos: cotización, gestión de la producción y cartera, prestaciones, gestión de proveedores, sistemas de comercialización etc.

Como aspecto significativo de la reorganización, se creó una nueva área de Gestión de Servicios TIC, con el objetivo de garantizar que

La nueva área de Gestión de Servicios TIC garantiza que los procesos informáticos mejoren los ratios de resolución de incidencias

Manuel Blanco

DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



¿Qué beneficios ofrece la digitalización de la Compañía?

El proceso de transformación digital de la Compañía permitirá obtener beneficios de forma gradual al descomponer los trabajos en proyectos con diferentes objetivos, que abarcarán actuaciones en diferentes áreas técnicas y de operaciones, situando al cliente como actor principal de la Compañía y orquestando los procesos internos y de gestión con mediadores y proveedores de servicios, para conseguir un tratamiento online y multicanal del servicio a prestar al cliente. El desarrollo de los Sistemas de Información para el 2015 se fundamentará en proseguir con la orientación de Caser hacia un entorno digital, acelerando el impulso en este sentido con la definición de las líneas de actuación para los próximos años durante el primer semestre del 2015, que serán plasmados en un plan específico.

¿Qué mejoras han incluido en las App para teléfonos móviles?

La nueva versión de la App para los Smartphone de Apple y teléfonos con sistema Android incorpora la interacción con los servicios de la Compañía de forma proactiva como: la atención online en un siniestro de Autos o urgencias médicas, servicios de localización de talleres, apertura de siniestros de hogar, etc. Todos ellos con la posibilidad de elección del profesional y visualización de su localización a través de Google Maps. Asimismo, si los clientes, en vez de utilizar el móvil quieren acceder a Caser a través del portal web www.caser.es, tienen a su disposición una serie de micrositos específicos con la información completa de los seguros individuales más comunes: Autos, Ahorro, Decesos, Pensiones, Salud, etc. con un diseño y usabilidad de la navegación más actual y eficiente.

¿Y en la Web del Mediador?

Se está desarrollando con las últimas tecnologías, potenciando la mejora de aspectos como la usabilidad, aportando información y vídeos de forma interactiva, y ampliando las capacidades de interacción con la Compañía, incorporando plenamente el mundo de la mediación dentro de los procesos propios de Caser. Este nuevo portal no solamente puede estar accesible desde un ordenador, sino que podrá ser utilizado desde dispositivos móviles (smartphone, tablets...), eliminando necesidades de papel, añadiendo capacidades de firma digitalizada, e-mail, información completa y actualizada sobre productos, servicios y trámites propios en su relación con la Compañía, así como de las gestiones y procesos existentes en relación con sus clientes, dotando al mediador de una oficina móvil que aprovecha las tecnologías de la Información y comunicaciones más avanzadas.

los procesos informáticos funcionen de forma óptima mejorando los ratios de resolución de incidencias acaecidas por cualquier causa, con especial énfasis en aquellas que pueden afectar al exterior, es decir a la interacción de la Compañía con clientes, mediadores y proveedores de servicios.

Para la integración de las Oficinas dentro de la Red de Mediación, se promovió la unificación de los servicios de telefonía de las

oficinas con los propios del Contact Center, permitiendo un mejor servicio y una reducción del número de llamadas de los clientes.

Para potenciar la orientación al cliente, se incluyeron las plataformas de atención externas, Contact Centre, en los propios sistemas de la Compañía, dotándolas de herramientas de software tecnológicamente avanzadas, que permiten integrar las llamadas salientes, dar soporte a través de chat a los usuarios >



> que así lo precisen a través de Internet, o efectuar llamadas automáticas salientes para dar apoyo al usuario.

Asimismo se lanzó una nueva versión de la App para los Smartphones de Apple y teléfonos con sistema Android.

Para los clientes de Caser, en la zona privada de la Web e-cliente, se desarrolló un rediseño de la información existente que será ampliada en 2015 dotándoles de la posibilidad de interactuar con la Compañía a través de dispositivos móviles, smartphones o tablets.

Por lo que se refiere a la potenciación de los Sistemas de Comercialización para las diferentes Redes de Agentes y Corredores, desde mediados de 2013 y con un importante desarrollo en 2014, se llevó a cabo la reingeniería del nuevo Portal del Mediador, que reemplazará a la web actual de Caser que utilizan los Agentes y Corredores.

Como parte de las líneas de trabajo emanadas de UNESPA y de las entidades que agrupan a la Mediación, Caser se ha sumado al grupo de aseguradoras adheridas al protocolo EIAC, acuerdo por el cual se favorecen interfaces estándar de intercambio de información entre la Compañía y el mediador para facilitar su negocio.

Los cambios normativos y de gestión de riesgos, han sido otro de los focos principales de atención de la actividad de Sistemas de Información. La implantación de la Normativa SEPA, las especificaciones FATCA con Estados Unidos, las novedades fiscales para 2015 y los desarrollos orientados a la entrada en vigor de Solvencia II supusieron la ejecución de un gran volumen de desarrollos durante el 2014.

En cuanto a la seguridad de los procesos y datos contenidos en los Sistemas de Información, se incrementaron los recursos orientados a la seguridad de las aplicaciones y sistemas, verificando la inviolabilidad de los servidores internos.

Organización y Oficina de Proyectos

Las acciones más relevantes en el ejercicio 2014 se enmarcaron dentro de dos actividades claramente diferenciadas: las orientadas al impulso y seguimiento de las diversas iniciativas del Plan Estratégico y las relacionadas con la optimización del modelo operativo de la Compañía y la mejora de los procesos.



El desarrollo de los sistemas de información estuvo centrado en la optimización de los recursos tecnológicos

En el segundo trimestre se inició un proyecto de Optimización del Modelo Operativo con los siguientes objetivos:

- Realizar una comparativa de la situación actual de nuestra compañía en tres aspectos fundamentales: procesos, tecnología y costes generales frente a las mejores prácticas del mercado, utilizando un Benchmark con un grupo amplio de compañías aseguradoras, nacionales y también internacionales.
- Analizar el modelo operativo actual de Caser, para identificar las áreas de mejora tanto en la eficiencia como en la calidad del servicio prestado por nuestra compañía.
- Ejecutar el análisis LEAN de los procesos de emisión y prestaciones de Autos para optimizar ambos procesos focalizado en la mejora de la percepción por parte del cliente/mediador (Tiempo del proceso) y la mejora de la eficiencia en tiempo de trabajo, ahorro de gastos e incremento de ingresos.

